Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien dispensées en vertu de l'EDMT Canada-Terre-Neuve Phase 1 – Prestations d'emploi

Rapport final

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada
et au gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador

juin 2000

SP-AH190-06-00F
(also available in English)

Table des matières

Sommaire i

Réponse de la direction xi

1. Introduction 1
- 1.1 Structure du rapport 1
- 1.2 Prestations d'emploi et mesures de soutien 2
  - 1.2.1 Prestations d'emploi 2
  - 1.2.2 Mesures de soutien 3
- 1.3 Portée et méthode de l'évaluation 4

2. Profil des bénéficiaires des PEMS et des employeurs/parrains 7
- 2.1 Profil des données administratives sur les participants 7
- 2.2 Profil des participants selon les données d'enquête 11
  - 2.2.1 Situation antérieure au programme 12
  - 2.2.2 Situation à la suite du programme 14
- 2.3 Employeurs/Parrains 16

3. Incidence sur l'emploi et l'employabilité 21
- 3.1 Répercussions sur l'activité sur le marché du travail 21
- 3.2 BAS et autres clients réadmissibles 26
- 3.3 Effets des interventions antérieures et postérieures à l'EDMT 27

4. Problèmes liés à la gestion et aux processus 29
- 4.1 Gestion de l'information 29
- 4.2 Ciblage et participation 30
  - 4.2.1 Ciblage des participants, des groupes et/ou des secteurs industriels 30
  - 4.2.2 Les participants au programme sont-ils représentatifs de la main-d'œuvre en chômage? 35
  - 4.2.3 La sélection des clients est-elle influencée par le cadre de responsabilisation? 35
  - 4.2.4 Atteinte des cibles 36
  - 4.2.5 Validité des données découlant du cadre de responsabilisation 40
- 4.3 Cogestion 42
  - 4.3.1 Avantages de la cogestion 43
  - 4.3.2 Désavantages de la cogestion 45
- 4.4 Gestion de cas et counselling de la clientèle 46
  - 4.4.1 Y a-t-il un système de suivi? 46
  - 4.4.2 Satisfaction des participants 46
  - 4.4.3 Apport des participants 47
- 4.5 Information sur le marché du travail 48
  - 4.5.1 Disponibilité de l'information sur le marché du travail pour les employés de première ligne 48
  - 4.5.2 Satisfaction du client à l'égard de la disponibilité de l'information sur le marché du travail 52

106-02412/

Liste des tableaux

Tableau 1 Nombre de participants, selon l'intervention et le district — 1er avril 1997 au 31 décembre 1998 8
Tableau 2 Âge des participants au début de l'intervention 9
Tableau 3 Ventilation selon le sexe des participants 10
Tableau 4 Comparaison du statut des anciens prestataires réadmissibles et des bénéficiaires récents d'aide sociale 10
Tableau 5 Caractéristiques démographiques et sociales des bénéficiaires des PEMS 11
Tableau 6 Façon dont les bénéficiaires des PEMS ont pris connaissance du programme et raison de leur participation 14
Tableau 7 Régime de travail des bénéficiaires des PEMS 15
Tableau 8 Caractéristiques des employeurs/parrains 17
Tableau 9 Satisfaction des employeurs 18
Tableau 10 Durée de l'emploi du participant auprès de l'employeur du projet 19
Tableau 11 Raisons de la cessation d'emploi 19
Tableau 12 Formation dispensée par l'employeur 20
Tableau 13 Pourcentage du temps d'emploi pendant la période postérieure au programme 23
Tableau 14 Pourcentage du temps travaillé et semaines de travail supplémentaires (par année) au cours de la période postérieure au programme 24
Tableau 15 Clients des PEMS servis en 1998-1999 36
Tableau 16 Cibles de succès 36
Tableau 17 Corrélation des taux de succès 37
Tableau 18 Non-concordance des résultats dans le cas des SSC 38
Tableau 19 Économies au titre de l'AE dans le cadre de l'ATI, des PCE et des SSC (année financière 1998-1999) 38
Tableau 20 Attribution des économies au titre de l'AE, selon l'intervention, 1998-1999 39
Tableau 21 Groupes de succès selon le cadre d'imputabilité 40
Tableau 22 Appariement préliminaire des résultats aux données sur les PEMS 41
Tableau 23 La méthode de gestion de cas actuelle est-elle efficace? 46
Tableau 24 Satisfaction des participants selon la région 47
Tableau 25 Quel pourcentage des bénéficiaires des PEMS ont rédigé un plan d'action? 48
Tableau 26 Satisfaction des participants à l'égard de la disponibilité de l'IMT, selon la région 52

Sommaire

L'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail* (EDMT) est un accord entre le gouvernement du Canada et celui de Terre-Neuve et du Labrador relatif à la mise en application de programmes et de services d'emploi fédéraux dans la province de Terre-Neuve et du Labrador, signé le 24 mars 1997, et entré en vigueur à cette date. Cet accord ne prévoit aucune date limite et les parties conviennent d'en réexaminer les termes au cours de l'année financière 2000-2001.

En vertu de l'Entente, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) conserve la responsabilité de la mise en application des programmes et des services d'emploi fédéraux dans la province. Le principal changement par rapport à la situation antérieure est que la province de Terre-Neuve et du Labrador devient cogestionnaire de ces programmes et services avec DRHC.

L'EDMT prévoit l'obligation d'évaluer « les résultats des prestations d'emploi et des mesures de soutien ». Ce document est une évaluation formative de trois prestations d'emploi : Partenariats pour la création d'emplois (PCE), Subventions salariales ciblées (SSC) et Aide au travail indépendant (ATI).

Dans ce document, nous examinons l'efficacité de ces prestations d'emploi depuis la signature de l'Entente en mars 1997. L'évaluation ne porte pas sur l'efficacité de la formation pendant cette période, qui fait l'objet d'une étude distincte.

Les principales constatations de l'examen découlent de trois groupes de questions d'évaluation : la pertinence, la conception et la mise en œuvre, et le succès.

Pertinence

Les questions de pertinence que nous avons retenues pour cette évaluation portent sur la mesure dans laquelle les PEMS tiennent compte :

- des exigences réglementaires de la législation sur l'AE;
- des priorités des gouvernements fédéral et provincial;
- des besoins des participants;
- des priorités locales de développement économique.

Conformité à la législation sur l'AE

Les PEMS dispensées en vertu de l'Entente respectent les dispositions de la législation sur l'AE, ainsi que les conditions pertinentes découlant des directives d'orientation du gouvernement du Canada. Ni la conception ni le mode de prestation des PEMS n'ont subi

de changement majeur après l'entrée en vigueur de l'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail.*

Conformité aux priorités des gouvernements fédéral et provincial

En ce qui concerne les PEMS, la priorité du gouvernement du Canada est de fournir de l'aide aux prestataires de l'AE actifs[1] afin de faciliter leur retour au travail.

Le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador endosse cette priorité, tout en cherchant à répondre aux siennes :

- s'assurer que les anciens prestataires réadmissibles ont le même accès aux PEMS que les clients actuels de l'AE;
- faire en sorte que les dépenses relatives aux PEMS soient conformes aux priorités et aux initiatives de développement économique du gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, ainsi que des Conseils de développement économique régional (CDER) de la province, et qu'elles en soient le complément;
- améliorer la capacité et l'aptitude du gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador à servir ses citoyens dans le domaine des programmes d'emploi ainsi que du développement économique et social.

Dans l'approche de cogestion, il ressort nettement que chacun des gouvernements a réussi à maintenir ses propres priorités.

La priorité du gouvernement du Canada est dictée par la *Loi sur l'assurance-emploi.* En vertu de l'Entente, DRHC reste soumis à cette législation.

Selon des informateurs clés, le processus de cogestion a permis à la province d'améliorer de plusieurs façons sa capacité de respecter ses priorités :

- le processus de planification des activités comporte, au niveau provincial et sous-provincial, des cibles pour les anciens prestataires réadmissibles et divers secteurs industriels;
- les représentants du gouvernement provincial qui siègent au sein des comités locaux d'évaluation des projets examinent la conformité des projets proposés par rapport aux priorités économiques et sociales de la région;
- le personnel du ministère provincial du Développement des ressources humaines et de l'Emploi a reçu de la formation relative au processus de détermination des besoins de services (DBS) afin d'améliorer le processus de renvoi des anciens BAS réadmissibles

---

[1] Définis comme étant ceux dont la demande de prestation est active, ainsi que ceux qui répondent aux exigences de réadmissibilité de la législation sur l'AE.

vers DRHC. Cela permet également d'améliorer leur capacité à aider d'autres personnes en chômage qui ne sont pas admissibles aux PEMS.

Conformité aux besoins des clients

Au cours de l'évaluation, nous avons pu relever des avantages à court terme au chapitre de l'emploi après le projet dans le cas des bénéficiaires des Subventions salariales ciblées (SSC) et de l'Aide au travail indépendant (ATI), ce qui donne à penser que l'on a répondu aux besoins de ces clients. Cette impression est également corroborée par l'opinion des informateurs clés et le degré élevé de satisfaction des participants envers le programme et l'expérience vécue.

Les participants à des projets de Partenariats pour la création d'emplois (PCE) ne connaissent pas autant de succès sur le marché du travail une fois leur intervention terminée. Selon les informateurs clés, on ne s'attendait pas vraiment à ce qu'ils réalisent des gains. L'objectif principal des PCE était, à leur avis, de soutenir les initiatives de développement économique et de permettre aux participants de toucher un revenu à court terme. Les nouvelles compétences et l'expérience que pouvaient acquérir les participants étaient généralement considérées comme moins prioritaires. La question de savoir si les PCE se révèlent efficaces pour stimuler le développement économique n'avait pas à être analysée dans le cadre de cette évaluation.

Conformité aux priorités locales de développement économique

Les données de l'évaluation donnent à penser que les priorités locales en matière de développement économique ont une grande importance en ce qui concerne les dépenses relatives aux PEMS. Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, cette évaluation n'avait pas pour objet d'examiner dans quelle mesure ces priorités ont été respectées. Cependant, il ne fait pas de doute qu'on s'y est appliqué :

- les plans d'activités (provinciaux, du district et locaux) précisent des cibles particulières pour chacun des secteurs prioritaires. Des processus sont en place pour vérifier si l'on a atteint les cibles et faire rapport au comité de gestion provincial et aux comités de gestion de district des écarts par rapport aux plans;

- l'APECA, le ministère du Développement et du Réaménagement rural, le ministère de l'Éducation, ainsi que les Conseils de développement économique régional participent aux réunions des comités de gestion de district, tout comme aux comités locaux d'évaluation des projets.

Conception et application

Les sujets abordés dans cette évaluation quant à la conception et à l'application sont les suivants :

- l'importance de la coordination entre le gouvernement du Canada et le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador;

- l'attention accordée aux réalités locales dans l'application des PEMS;

- la pertinence des données administratives utilisées aux fins de l'évaluation et du suivi;

- les caractéristiques des clients et les cibles.

Bien que tous ces éléments aient été prévus, l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail laisse la place à beaucoup d'innovation, de souplesse et de responsabilité à l'échelon local et à celui du district. Les ressources affectées à l'évaluation ne permettaient pas de faire un examen approfondi des variations qui en ont découlé.

Coordination entre les gouvernements fédéral et provincial

L'opinion des informateurs clés est généralement très positive quant à l'importance et au succès de l'approche de cogestion dans le cadre de l'Entente. Ils signalent, en particulier :

- la valeur du processus de planification des activités qui a été adopté au niveau de la province et du district;

- la connaissance plus approfondie que chaque palier de gouvernement possède aujourd'hui de leurs programmes et priorités respectifs;

- le processus décisionnel par consensus auquel ont recours les comités de gestion de la province et du district ainsi que certains comités locaux d'évaluation des projets;

- l'intégration croissante de la formation du personnel des deux paliers de gouvernement;

- le renforcement du partenariat entre les deux paliers de gouvernement en ce qui concerne les programmes non prévus dans l'Entente, comme le Fonds du Canada pour la création d'emplois, les Mesures d'adaptation et de restructuration des pêches (MARP) et les programmes d'emploi d'été.

Les points négatifs de la cogestion et de la coordination qui s'y rattache portent notamment sur les éléments suivants :

- les retards dans l'établissement définitif des budgets opérationnels attribués au processus de planification des activités;

- la nécessité de réaffecter les budgets en raison de l'engagement insuffisant ou excédentaire des fonds disponibles dans certaines enveloppes budgétaires;

- les difficultés initiales éprouvées par le gouvernement de Terre-neuve et du Labrador, qui avait besoin de se donner les moyens de remplir son rôle conformément à l'Entente;

- l'impression que la cogestion est un mécanisme temporaire devant être remplacé par le transfert à moyen terme des programmes d'emploi au gouvernement de Terre-neuve et du Labrador.

Attention accordée aux réalités locales

Selon les informateurs clés, les comités locaux d'évaluation des projets ont permis d'améliorer la contribution aux décisions relatives à la mise en œuvre de projets dans le secteur local.

Pertinence des données administratives

L'information relative aux PEMS est consignée dans deux systèmes électroniques distincts. Dans les CRHC, le personnel utilise le SNSE pour recueillir l'information pertinente, tandis qu'à l'extérieur, les conseillers des tiers fournisseurs de services ont recours au Système de suivi de l'adaptation du client (SSAC). La base du SSAC contient des données qui sont téléchargées périodiquement à partir du SNSE, de façon à ce que les conseillers des sites tiers puissent avoir accès aux antécédents du client de la même façon que les employés des CRHC.

On utilise les données du SNSE et du SSAC pour établir un ensemble de données sur les résultats, qui comprend des données de l'AE et de l'information contenue dans les plans d'action et les suivis afin de déterminer quels clients sont effectivement retournés au travail et de calculer les économies qui en découlent au titre de l'AE. L'ensemble des résultats est alors traité par l'administration centrale régionale en vue de produire des rapports régionaux sur l'atteinte des cibles.

Le système actuel constitue une base valable permettant de suivre les clients qui participent aux PEMS. En le combinant aux fichiers de l'AE, il est possible de dresser une liste adéquate de clients. Cependant, le système actuel de gestion des données comporte deux lacunes importantes.

- Les succès (clients retournés travail) enregistrés dans les données ne correspondent pas à l'expérience réelle des clients, mesurée selon les résultats de l'enquête de suivi réalisée au cours de l'évaluation. Le calcul des succès d'après les données de l'AE (clients ayant repris le travail pendant leur période de prestations d'AE) est beaucoup plus précis que ceux qui sont basés sur la seule information enregistrée par les conseillers.

- De nombreux clients bénéficiant des SSC ne figurent pas dans les données en raison du fait que DRHC paie directement les employeurs et non les clients eux-mêmes, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de signer un contrat avec ces derniers. Ce problème surgit le plus fréquemment lorsque des employeurs accueillent plusieurs personnes dans le cadre

du programme. Dans l'ensemble de la province, on dispose de données sur 46 p. 100 des participants aux SSC, alors que dans le district d'Avalon, ce pourcentage est de 32 p. 100.

Caractéristiques des clients et cibles

L'Entente fixe des cibles pour les secteurs prioritaires et les bénéficiaires d'aide sociale (BAS) qui répondent aux critères d'admissibilité de la législation sur l'AE. Au cours des deux premières années d'application de l'Entente, ces cibles étaient fixées à un niveau relativement modeste. Celles-ci ont guidé les comités de gestion de district, ainsi que les comités locaux d'évaluation des projets et le personnel de DRHC, tout comme les tiers chargés de dispenser des services en vertu d'un contrat. Cependant, selon les informateurs clés, l'établissement de cibles peu élevées n'a donné lieu à aucun changement important par rapport à la situation antérieure. On constate notamment que les propositions de projet ainsi que les demandes des participants étaient généralement évaluées d'après leur mérite plutôt qu'en fonction des cibles établies.

Pour l'année financière 1999-2000, les cibles relatives aux BAS ont été portées au double de ce qu'elles étaient en 1998-1999. Il sera probablement plus difficile de les atteindre et cela nécessitera une certaine coordination au niveau opérationnel entre DRHC et le ministère des Ressources humaines et de l'Emploi (RHE). Le personnel de RHE dans toute la province a reçu de la formation afin d'être en mesure de s'acquitter de sa responsabilité, qui consiste à identifier les BAS admissibles et à les diriger vers DRHC.

Succès

Vous trouverez ci-après les éléments qui ont servi à mesurer le succès :

- l'expérience d'emploi à court terme des participants à la suite de leur intervention dans le cadre du programme;
- l'efficacité de la gestion de cas;
- la satisfaction des participants ainsi que des employeurs et des parrains;
- la mesure dans laquelle l'expérience des BAS diffère de celle des autres participants;
- l'atteinte relative des cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE.

Emploi à court terme à la suite de la participation au programme

Selon l'échantillon des 1 494 participants ayant fait l'objet d'une enquête au cours de cette évaluation, ceux-ci ont travaillé en moyenne 49 p. 100 du temps depuis la fin de leur intervention. Ce chiffre varie considérablement en fonction du type d'intervention :

- les bénéficiaires de l'ATI ont réussi à exploiter leur entreprise ou ont été employés 89 p. 100 du temps depuis la fin du financement de DRHC;

- les prestataires des SSC ont travaillé 64 p. 100 du temps depuis que leur subvention salariale s'est terminée;

- les participants aux PCE ont été employés 46 p. 100 du temps depuis que leur projet a pris fin.

Selon les modèles de régression statistique, l'emploi postérieur au programme est plus élevé qu'on aurait pu le prévoir dans le cas de l'ATI et des SSC. Les modèles sont rajustés en fonction d'autres caractéristiques mesurables connues pour leur influence sur le succès au chapitre de l'emploi (p. ex., âge, niveau de scolarité, expérience antérieure sur le marché de l'emploi, etc.) mais ne tiennent pas compte du biais de sélection. On a eu recours à des modèles distincts pour les hommes et les femmes. Ces modèles ont permis de faire certaines constatations :

- les bénéficiaires de l'ATI ont exploité leur entreprise ou été employés pendant une période encore plus longue (plus de 35 points de pourcentage) que celle que l'on aurait pu prévoir en se fondant sur leurs autres caractéristiques (36 points de pourcentage chez les hommes et 39 chez les femmes).

- les hommes bénéficiant des SSC ont également été employés pendant une plus longue période (26 points de pourcentage de plus) que ce que prévoyaient les modèles. Dans le cas des participants, durée de l'emploi postérieur au programme est évalué à 6 points de pourcentage de plus que celle à laquelle on se serait attendu. Ces résultats ne sont pas statistiquement significatifs.

Le résultat de l'expérience postérieure au programme chez les participants aux PCE se rapproche davantage de ce que l'on aurait pu prévoir d'après leurs autres caractéristiques. On estime que les participants de sexe masculin ont été employés quelque 12 points de pourcentage de plus pendant la période postérieure au programme que le temps prévu selon le modèle, tandis que les femmes ont été employées 9 points de pourcentage de moins.

De par leur nature même, toutes les données ci-dessus sont à court terme, la plupart des participants ayant été interrogés dans l'année qui a suivi la fin de leur programme. Il est probable que cette courte période explique les résultats, du moins en partie. En particulier, les bénéficiaires de l'ATI continueront probablement à exploiter leur entreprise à la fin de leur subvention, et de nombreux employeurs qui profitent des SSC maintiendront en poste les participants à la fin du programme. Par conséquent, les participants à ces deux types d'intervention auront probablement de bons résultats à court terme. Par contre, pratiquement tous les participants aux PCE se retrouveront en chômage à la fin de leur projet, et on s'attend à des résultats peu reluisants du point de vue de l'emploi à court terme à la suite du projet.

Efficacité de la gestion de cas

Lors de cette évaluation, nous n'avons pas examiné en profondeur le processus de gestion de cas et son efficacité. Cependant, les renseignements obtenus nous permettent de tirer des conclusions :

- 64 p. 100 des employés des CRHC estiment que la méthode actuelle de gestion de cas est très efficace, comparativement à 32 p. 100 seulement du personnel des tiers fournisseurs de services;
- le « plan d'action » que les participants doivent rédiger n'est pas considéré, en rétrospective, comme un processus valable. Douze pour cent seulement des participants examinés se souviennent d'en avoir préparé un;
- les participants sont généralement satisfaits de la qualité des services des CRHC ou des bureaux d'extension, 80 p. 100 ayant coté leur degré de satisfaction à 8 ou plus sur une échelle de 0 à 10.

Satisfaction des participants et des employeurs

Les participants se déclarent satisfaits du personnel et des services de DRHC, mais moins satisfaits de l'expérience acquise lors du projet :

- 80 p. 100 sont très satisfaits[2] de la qualité du service reçu;
- 72 p. 100 sont très satisfaits de la variété des services disponibles.

mais seulement

- 47 p. 100 attribuent une cote semblable à la pertinence du travail par rapport à leurs objectifs de carrière;
- 28 p. 100 estiment que le programme a été très utile pour les aider à trouver du travail.

Les employeurs et les parrains sont très satisfaits de tous les aspects du programme :

- 76 p. 100 sont très satisfaits de la compétence des participants;
- 89 p. 100 sont très satisfaits de l'administration de DRHC;
- 81 p. 100 donnent une cote très élevée à la valeur du travail des participants.

---

[2] 8 ou plus sur une échelle de 0 à 10.

Succès des bénéficiaires d'aide sociale

Les modèles de régression du pourcentage de temps travaillé après le programme indiquent que les BAS ont, d'une certaine façon moins de succès que les personnes ayant, par ailleurs, des caractéristiques semblables. Cependant, ces effets étaient faibles (13 points de pourcentage chez les hommes et 7 points chez les femmes).

Cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE

Les données administratives de DRHC indiquent que les cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE ont été atteintes. Selon l'évaluation, l'estimation que fait DRHC des « retours au travail » est faible si l'on se fie aux données recueillies auprès des participants ayant fait l'objet de l'enquête. Les SSC, l'ATI et les PCE ne contribuent pas beaucoup aux économies réalisées au titre de l'AE d'après les données administratives de DRHC.

Réponse de la direction

Évaluation formative des PEMS en vertu de l'Entente Canada – Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail

L'Entente Canada – Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail (EDMT) est une entente conclue entre le gouvernement du Canada et le gouvernement de Terre-Neuve et Labrador qui porte sur la cogestion des programmes et services d'emploi fédéraux expressément fournis au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

La disposition 12 de l'EDMT énonce la nécessité pour les partenaires du marché du travail de collaborer dans l'élaboration et la mise en oeuvre d'un cadre d'évaluation en deux phases. À cette fin, le Comité de gestion est responsable de la réalisation de toutes les évaluations relatives aux PEMS. Le Comité de gestion est enchanté de constater que la première phase du processus d'évaluation, à savoir l'évaluation formative, est terminée. Cette évaluation comporte trois rapports connexes. Le premier rapport (juin 2000) aborde trois prestations d'emploi, c'est-à-dire les Subventions salariales ciblées (SSC), l'Aide au travail indépendant (ATI) et les Partenariats pour la création d'emploi (PCE). Le second rapport (juin 2000) traite des prestations de formation (actuellement le Développement des compétences) tandis que le rapport final (juin 2001) vise des mesures de soutien, comme les Partenariats locaux sur le marché du travail et les Services d'aide à l'emploi (SAE).

Sur la base des preuves fournies dans les trois rapports d'évaluation formative réalisés à ce jour, il ressort que les clients servis par les PEMS ont, à court terme, connu un succès modéré dans la poursuite de leurs objectifs d'emploi. Au cours de chaque exercice depuis l'adoption de l'entente, on a atteint les objectifs de responsabilité dans le cas des prestations d'assurance-emploi non payées et des clients qui retournent au travail. Le Comité de gestion prévoit que le rapport d'évaluation sommative, qui contiendra des preuves plus définitives, confirmera ces constatations à long terme. Le Comité de gestion a hâte que débute l'évaluation sommative de 2002.

Les rapports d'évaluation formative ont mis en lumière bon nombre de constatations précises. Le Comité de gestion donne à entendre que nous pouvons donner suite à ces constatations en les regroupant sous des catégories générales : le fonctionnement des rapports de cogestion, les constatations relatives aux programmes/services et les constatations liées aux répercussions sur la clientèle. On trouvera ci-dessous une réponse du Comité conjoint de gestion à chacun des ensembles de constatations.

Cogestion

Les rapports d'évaluation indiquent que dans le cadre d'une approche de cogestion, il est manifeste que chaque gouvernement a été en mesure de poursuivre ses priorités respectives. Le Comité de gestion fait valoir qu'il s'agit peut-être de l'une des réalisations les plus fondamentales de cette entente de cogestion, compte tenu des cultures et priorités uniques des deux paliers de gouvernement. Le Comité a également le sentiment que

l'efficacité de l'approche de cogestion est essentiellement attribuable au niveau de communication et de coopération entre les partenaires.

Les rapports révèlent que la cogestion a accru les responsabilités administratives sur le plan de la planification opérationnelle et financière. Le Comité de gestion estime que cet état de choses a favorisé une réponse mieux ciblée aux besoins et possibilités des personnes sans emploi. Le Comité de gestion croit également que ces pressions vont diminuer à fur et à mesure que les partenaires connaîtront de mieux en mieux les programmes et priorités collectives de chacun des autres partenaires.

Constatations relatives aux programmes et services

Selon les preuves découlant de l'évaluation, huit personnes sur dix ayant reçu des services des CRHC et des bureaux des Services d'aide à l'emploi se sont dites très satisfaites. Le Comité de gestion a le sentiment que ces éléments de preuve témoignent d'un ferme engagement du personnel des CRHC à l'égard des services. Le Comité croit également qu'en dépit d'un climat économique difficile en bien des endroits ruraux de la province, le personnel des CRHC fait également une contribution valable dans la vie des personnes de ces collectivités.

En ce qui a trait aux prestations de formation, deux constatations sont dignes de mention selon le Comité de gestion : 90 % de l'échantillon composé de participants aux services de formation ont indiqué que ce service les avait rendus plus aptes au travail. Toutefois, on admet qu'un manque d'information relative aux participants à cette étape initiale de l'évaluation, particulièrement dans le cas des programmes de deux et trois ans, n'a pas permis de réaliser une analyse complète des répercussions que la formation a eu sur l'emploi. Le Comité de gestion est intéressé par les répercussions à long terme de la formation sur l'amélioration de la situation de l'emploi et examinera cet enjeu dans l'évaluation sommative. Le Comité de gestion a également noté que les taux d'obtention des diplômes manquent quelque peu de clarté compte tenu des limites des données administratives. Il faut aborder cet enjeu de manière à pouvoir surveiller plus étroitement les répercussions individuelles découlant de la formation.

Les enquêtes menées auprès des participants permettent de comprendre qu'ils ont bien accueilli les mesures de soutien offertes. Le Comité de gestion a le sentiment que les mesures de soutien sont des éléments essentiels de l'EDMT. Ces mesures permettent au Comité de gestion de soutenir des initiatives supplémentaires qui engendrent beaucoup de retombées positives nettes pour les particuliers et les collectivités dans toute la province. L'évaluation a donné à entendre que les participants des Services d'aide à l'emploi saluaient la possibilité de pouvoir être servis dans leur secteur géographique. « Le principal avantage tangible découlant des trois dernières années où on a offert des SAE semble clairement reposer dans l'amélioration de l'employabilité du groupe de clients. » Toutefois, on a besoin de preuves additionnelles pour déterminer l'incidence globale de ces services sur l'amélioration de l'emploi. Ce travail sera entrepris dans l'étape sommative du processus d'évaluation.

Les partenariats locaux du marché du travail (PMT) ont également donné au Comité de gestion la capacité de mettre à contribution de nombreux partenaires communautaires dans diverses activités additionnelles générant des effets nets. Les preuves découlant de l'évaluation laissent entendre que de nombreuses activités valables ayant pris place auraient pu ne pas voir le jour en l'absence des PMT. Le Comité de gestion croit que les avantages de ces initiatives en matière d'emploi seront réalisés à long terme.

Répercussions sur la clientèle

Les preuves découlant de l'évaluation laissent entendre que les participants de l'ATI et des SSC ont réalisé des gains sur le plan de l'emploi dans la période postérieure au programme. Ces répercussions nettes démontrent que cet investissement constitue une dépense prudence des fonds publics. Le Comité de gestion souhaite maximiser les capacités de ces prestations tout en reconnaissant leur potentiel de croissance finie compte tenu de la base modeste des employeurs et du marché dans la province.

L'évaluation indique que les participants aux PCE n'ont pas amélioré leur situation d'emploi de façon marquée dans la foulée du programme. Toutefois, la rémunération versée dans le cadre de la participation aux PCE a vraiment amélioré la vie des participants, de leurs familles et des collectivités où ils vivent. Il faut interpréter ces résultats en tenant compte du fait que ces participants présentaient, avant le programme, les niveaux de scolarité et de rémunération les plus bas parmi tous les groupes de participants. À la lumière de cette donnée, le Comité de gestion croit qu'il faut déterminer l'incidence à long terme des PCE au chapitre de la situation de l'emploi avant de porter un jugement sur l'utilité globale de la participation aux PCE.

Les partenaires de l'EDMT estimaient prioritaire de faire participer les bénéficiaires d'aide sociale (BAS) aux programmes offerts dans le cadre de l'entente. Le rapport indique qu'on a atteint ces objectifs et que les BAS ont tiré des programmes des résultats positifs. Toutefois, la forte participation des BAS aux PCE, où on a enregistré un niveau disproportionné par rapport à la participation aux autres interventions, et le manque d'emplois durant la période qui a suivi la participation aux programmes préoccupent le Comité de gestion. L'amélioration du processus d'évaluation, de sélection et de présentation des BAS au sein du modèle de PEMS constitue une priorité pour les partenaires des EDMT. On croit que cette approche favorisera un niveau de participation plus équilibrée des BAS à toutes les prestations et mesures. L'une des priorités de l'évaluation sommative devrait consister à déterminer l'utilité et l'incidence de cette nouvelle approche.

Aspects à contrôler et à évaluer

Bien que le Comité de gestion soit généralement satisfait des constatations des trois rapports d'évaluation formative, les défis continuent à se poser. Voici une liste des aspects de l'EDMT qui, selon le Comité de gestion, devraient faire l'objet de mesures additionnelles de contrôle et d'évaluation : Le rapport sur les prestations de formation indique qu'on percevait, lors des premières étapes de mise en oeuvre de l'Aide financière négociée (AFN), une forme de

traitement inégal des clients au chapitre des niveaux de financement reçus. Au moment de l'évaluation, l'AFN était un nouveau processus à la fois pour les clients et le personnel. Les problèmes de diffusion de l'information et le niveau de compréhension généralement faible du processus ont engendré des préoccupations chez la clientèle tout comme chez le personnel. Le Comité de gestion est d'accord avec la recommandation du consultant, à savoir que l'on devrait surveiller étroitement ce secteur problématique pour voir s'il y a utilisation cohérente de l'AFN. Néanmoins, le Comité de gestion croit que toutes les parties, avec le temps, comprennent et acceptent généralement mieux l'esprit de l'AFN. On devrait toutefois réexaminer dans l'évaluation sommative les enjeux de l'AFN mis en lumière par l'évaluation formative afin de déterminer le degré de persistance de ces préoccupations.

L'évaluation indique des retombées négatives au chapitre de l'emploi pour les participantes des PCE. Cette situation inquiète le Comité de gestion, qui croit que les PCE ont beaucoup de valeur sur le plan économique et social. Sans doute qu'un ciblage plus prudent des PCE devrait prendre place pour assurer des retombées positives pour les participants dans la période postérieure au programme. Encore une fois, l'évaluation formative devrait fournir des preuves plus absolues quant aux répercussions à long terme que les PCE auront sur l'emploi. En outre, les décisions concernant la participation des BAS ne devraient pas être fondées sur les estimations ponctuelles issues de l'évaluation initiale.

Le rapport d'évaluation fait état d'un problème de données lié à l'information administrative des Subventions salariales ciblées (SSC). Bien que cette situation n'ait pas limité l'efficacité de cette prestation, l'absence de données fiables à des fins d'administration et d'évaluation pourrait biaiser nos évaluations du succès ou de l'échec du programme, de sorte qu'il faut améliorer les données. Le consultant a également indiqué que, d'après les réponses des employeurs à l'enquête, il y aurait eu embauche d'une certaine proportion de participants sans le recours aux subventions. Le Comité de gestion reconnaît que cette constatation peut sous-entendre une faiblesse possible dans le modèle actuel des SSC. Le Comité de gestion n'est pas tout à fait convaincu de la pertinence de cette constatation initiale. Avant d'apporter un quelconque rajustement au programme, il faut mener une analyse plus précise et rigoureuse sur cette question.

Les mesures de soutien continuent à fournir d'excellentes possibilités de partenariat et d'aide à l'emploi dans le marché du travail local. Le Comité de gestion estime que le niveau accru de financement accordé à ces activités au cours de la période initiale de l'EDMT nécessitera une analyse plus détaillée et un contrôle continu de l'efficacité de ces mesures de soutien, par le biais de la phase sommative du plan d'opération et d'évaluation des EDMT.

1. Introduction

L'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail* (EDMT) est un accord entre le gouvernement du Canada et celui de Terre-Neuve et du Labrador relatif à l'application de programmes et de services d'emploi fédéraux dans la province de Terre-Neuve et du Labrador. Cette entente a été signée le 24 mars 1997 et est entrée en vigueur à cette date. Cet accord ne prévoit aucune date limite et les parties ont convenu d'en réexaminer les dispositions au cours de l'année financière 2000-2001.

Il s'agit d'une entente globale qui porte sur différentes questions, mais qui diffère des ententes signées avec plusieurs autres provinces. En particulier, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) conserve la responsabilité de la mise en œuvre des programmes et des services d'emploi fédéraux dans la province. Le principal changement par rapport au passé est que la province de Terre-Neuve et du Labrador devient cogestionnaire de ces programmes et services avec DRHC.

L'EDMT prévoit l'obligation d'évaluer « les résultats des prestations d'emploi et mesures de soutien ». Le présent document est une évaluation formative. Une évaluation-bilan, prévue pour la fin de l'année financière 2000-2001, portera sur les trois premières années de l'Entente. Le paragraphe 1.2 donne un aperçu des PEMS qui font l'objet de cette évaluation formative.

Cette évaluation est basée sur les questions à l'étude et les méthodes précisées dans le *Cadre d'évaluation pour l'évaluation formative de la Partie II de l'AE en vertu de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail*, août 1998.

1.1 Structure du rapport

Ce rapport, qui donne un aperçu des résultats de l'évaluation formative, est structuré comme suit :

- Le chapitre 1 décrit l'EDMT, les PEMS dispensées en vertu de l'Entente, la portée de l'évaluation et la méthode retenue;
- Le chapitre 2 présente le profil des bénéficiaires des PEMS, ainsi que des employeurs et des parrains;
- Le chapitre 3 propose une description de l'effet des PEMS sur l'emploi des participants et leur employabilité dans la période postérieure au programme;
- Le chapitre 4 traite des problèmes de gestion et de processus;
- Le chapitre 5 porte sur la pertinence et le bien-fondé des PEMS par rapport aux conditions actuelles du marché du travail à Terre-Neuve et au Labrador;
- Le chapitre 6 présente les conclusions.

1.2 Prestations d'emploi et mesures de soutien

1.2.1 Prestations d'emploi

Cinq prestations d'emploi sont définies dans la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* :

- Aide au travail indépendant (ATI);
- Partenariats pour la création d'emploi (PCE);
- Prêts et subventions de perfectionnement et Formation;
- Suppléments de revenu ciblés (SRC);
- Subventions salariales ciblées (SSC).

On n'a pas eu recours aux SRC à Terre-Neuve et au Labrador, et la formation fait l'objet d'une évaluation distincte. On définit dans les paragraphes suivants les trois autres prestations d'emploi.

Aide au travail indépendant

Le programme Aide au travail indépendant vise à aider les personnes qui ont un projet valable à lancer leur propre entreprise en leur offrant une aide financière, un encadrement, des conseils et de l'aide technique, dont des avis sur la planification de l'entreprise et son exploitation. Les clients admis au programme continuent à toucher leurs prestations d'assurance pendant la durée de leur période d'admissibilité et la plupart sont admissibles à une aide financière pendant une période pouvant aller jusqu'à 52 semaines supplémentaires en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Les participants handicapés sont susceptibles de recevoir une aide financière pouvant s'étendre jusqu'à 78 semaines supplémentaires en vertu de cette même partie II, si leur handicap les empêche de rendre leur entreprise viable dans un délai d'un an. Les clients peuvent également recevoir de l'aide pour subvenir aux dépenses personnelles reliées à l'établissement de l'entreprise, comme les frais de garde d'enfants.

Partenariats pour la création d'emploi

Les PCE ont pour objet de créer d'autres possibilités d'emploi intéressantes pour les clients, grâce à des partenariats avec les CRHC, le gouvernement provincial, le secteur privé et les groupes communautaires. La participation au programme vise à permettre au bénéficiaire de maintenir et d'améliorer ses compétences afin de retourner sur le marché du travail. Les projets doivent habituellement être liés aux plans et aux priorités communautaires provinciaux et locaux. Les participants continuent à toucher des prestations d'assurance, qui sont portées au niveau du salaire en vigueur. Ces revenus ne sont pas assurables.

Subventions salariales ciblées

Les SSC sont conçues pour encourager les employeurs à embaucher des clients ciblés qu'ils n'emploieraient pas autrement, et à leur offrir une expérience en cours d'emploi. La subvention est d'une durée maximale de 78 semaines et correspond au plus à 60 p. 100 du salaire versé au participant.

1.2.2 Mesures de soutien

Deux mesures de soutien sont également offertes en vertu de l'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail.*

Services d'aide à l'emploi

Les Services d'aide à l'emploi (SAE) sont offerts par l'entremise d'accords conclus avec des parrains, des organismes ou des groupes communautaires, afin d'aider les personnes en chômage à trouver du travail. Les Centres locaux de ressources humaines du Canada (CRHC) déterminent le type de contrat de SAE qu'il convient de signer avec les parrains après avoir consulté la collectivité locale et au cours du processus de rédaction du plan d'activités du CRHC. Par exemple, il est possible d'offrir un contrat à une entreprise pour qu'elle dispense toute une gamme de services aux personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle, tandis qu'une autre entreprise sera chargée d'offrir des services à toutes les personnes sans emploi dans une collectivité éloignée. Les services dispensés par ces organismes ne sont pas limités aux seules personnes admissibles à l'AE.

Partenariats locaux du marché du travail

Les PLMT sont des mécanismes visant à aider les collectivités et les employeurs à s'adapter à l'évolution de la situation. Les PLMT encouragent la création de partenariats communautaires dans le but de concevoir des stratégies qui permettent d'élargir la base d'emploi de la collectivité, et, ainsi, d'améliorer son potentiel de succès économique. Ces mesures d'aide peuvent viser l'établissement de partenariats, le développement du leadership, les communications et la promotion. L'aide financière accordée dans le cadre des PLMT découle d'accords de contribution aux frais généraux et peut inclure :

- les salaires et les coûts salariaux associés du personnel;
- les frais de services professionnels;
- le coût de la recherche et des études techniques;
- le transport quotidien, la location d'équipement ou de locaux, etc.

1.3 Portée et méthode de l'évaluation

L'évaluation examine l'efficacité des PEMS depuis la signature de l'Entente, en mars 1997. Elle ne porte pas sur l'efficacité de la formation pendant cette période, qui fera l'objet d'une évaluation distincte. Cet examen n'aborde pas directement non plus l'Aide au travail indépendant dans la région Ouest. Comme une évaluation venait d'y être faite[3], il n'était pas raisonnable d'interroger de nouveau les participants.

On cherche principalement, dans l'évaluation, à déterminer l'expérience à court terme des participants à la suite de leur intervention et à examiner les résultats par rapport au cadre de responsabilisation.

L'évaluation est basée sur diverses approches méthodologiques :

- Une enquête exhaustive auprès de 1 494 participants. Au cours de l'entrevue d'enquête, d'une durée de 15 à 20 minutes, on a examiné en détail l'expérience sur le marché du travail des participants à la suite de leur programme, et recueilli de l'information sur leur expérience antérieure et postérieure au programme. L'échantillon de l'enquête comportait les trois cohortes :

- Cohorte 1 — un échantillon stratifié aléatoire de 448 participants pour la période précédant l'EDMT, autrement dit dont l'intervention a commencé entre le 1er juillet 1996 et le 31 mars 1997;

- Cohorte 2 — un échantillon stratifié aléatoire de 819 participants dans le cadre de l'EDMT. Ces personnes ont été sélectionnées parmi celles dont l'intervention a commencé le 1er avril 1997 ou après cette date et s'est terminée le 28 février 1999;

- Cohorte 3 — un échantillon supplémentaire de 227 anciens prestataires réadmissibles dont l'intervention a commencé le 1er avril 1997 ou après cette date et a pris fin le 28 février 1999. Dans cette cohorte, on s'est efforcé d'interviewer en profondeur le plus grand nombre possible d'anciens prestataires réadmissibles[4].

L'analyse des résultats de l'enquête repose sur des données pondérées. Les facteurs de pondération tiennent compte de la conception de l'échantillonnage et permettent de s'assurer que les estimations donnent une idée non biaisée de l'ensemble de la population. Ces facteurs ont été normalisés en fonction du nombre prévu d'interviews (1 502).

---

[3] *Évaluation de l'Aide au travail indépendant dans l'Ouest de Terre-Neuve*, Goss Gilroy, inc., avril 1999.

[4] Les 227 interviews ont été réalisées auprès de 496 anciens prestataires réadmissibles qui n'avaient pas été sélectionnés dans l'échantillon de la cohorte 2. Cent dix prestataires réadmissibles de la cohorte 2 ont également été interviewés, pour un total de 337 interviews. Ces anciens prestataires réadmissibles recevaient ou non de l'aide sociale. Sur les 337 anciens prestataires réadmissibles interviewés dans le cadre de l'enquête, 51 avaient reçu des prestations d'aide sociale (ou leur conjoint ou conjointe en avait reçu) au cours du trimestre marquant le début de leur intervention. Un autre groupe de 25 personnes avait reçu des prestations d'aide sociale le trimestre précédent. Enfin, au cours de l'enquête, on a également mené 32 interviews auprès de personnes qui avaient touché des prestations d'aide sociale le trimestre au cours duquel leur intervention a débuté, mais qui n'avaient pas le statut d'anciens clients réadmissibles selon DRHC. Dans le cas des participants post-EDMT, les clients réadmissibles représentent 32 p. 100 de l'échantillon de l'enquête (contre 16 p. 100 du cadre d'enquête et 12 p. 100 de la population). Les personnes ayant reçu des prestations d'aide sociale (tels que définies ci-dessus) représentent 10 p. 100 de l'échantillon, comparativement à 10 p. 100 du cadre d'enquête et 12 p. 100 de la population.

- un échantillon de comparaison comprenant 400 personnes appariées aux participants post-EDMT[5];
- une modélisation par régression afin d'évaluer les différences entre l'expérience d'emploi à court terme des participants à la suite du programme et celle des membres du groupe témoin. Ces modèles sont rajustés en fonction de plusieurs caractéristiques qui influent sur le succès sur le marché du travail, mais qui ne tiennent pas compte du biais de sélection;
- une analyse en profondeur des données administratives afin de vérifier le fonctionnement du cadre de responsabilisation;
- une enquête auprès de 98 employeurs/parrains participant aux SSC et aux PCE;
- une enquête auprès de 76 employés de première ligne des CRHC et des tiers fournisseurs de services[6];
- une revue détaillée des documents pertinents;
- un groupe de discussion formé de conseillers en emploi des CRHC et d'agents de détermination des besoins de Corner Brook;
- cinq études de cas relatives à des projets de partenariats de création d'emploi dans trois régions (Avalon, Centre et Ouest). Ces études de cas comprennent des interviews auprès de parrains de projets, d'employés de DRHC et de participants aux projets;
- des études de cas[7] pour examiner la mise en œuvre de la cogestion à l'échelle locale (Stephenville, Gander, Happy Valley-Goose Bay et St. John's). Celle de Stephenville est basée sur les interviews auprès d'informateurs clés (individuelles et en groupe) avec des représentants des comités de gestion locaux et de district ainsi que sur des interviews avec des agents de projet de DRHC. Les études de cas de Gander et St. John's portent sur les mêmes sujets, mais seuls des employés de DRHC et de RHE ont été interrogés. Celle de Happy Valley-Goose Bay est basée sur des interviews téléphoniques auprès de coprésidents du comité de gestion du district et du comité local d'évaluation des projets.

---

[5] L'algorithme d'appariement détaillé est présenté dans le Rapport méthodologique. En bref, l'appariement est fondé sur l'âge, le sexe, le recours à l'AE, le taux des prestations d'AE et le recours à l'aide sociale. On a relevé les trois meilleurs appariements pour chacun des 500 participants déjà interviewés. Les entrevues ont d'abord été réalisées auprès des 500 meilleurs appariements. Après cinq rappels infructueux, on s'est adressé au deuxième appariement par ordre de priorité, etc. Cette méthode permet de minimiser les écarts entre les participants et les membres du groupe témoin qui découleraient autrement du biais de non-réponse.

[6] Au moins une personne a été interviewée dans chaque CRHC et chez les tiers fournisseurs offrant des services de consultation.

[7] À noter que les études de cas reposent sur l'interview de 28 personnes réparties comme suit :
- les huit coprésidents de district (4 de DRHC et 4 de RHE)
- deux coordinateurs de district
- deux gestionnaires de CRHC
- trois gestionnaires locaux de programmes d'emploi de DRHC
- un représentant de district et 1 représentant local du MDRR
- deux gestionnaires locaux de RHE
- un représentant du College of the North Atlantic
- un représentant d'un conseil de développement économique régional
- huit agents de programme de DRHC

2. Profil des bénéficiaires des PEMS et des employeurs/parrains

Dans ce chapitre du rapport, nous présentons les caractéristiques et l'expérience des bénéficiaires des PEMS. La section 2.1 se fonde sur les données administratives concernant tous les participants pendant la période allant de juillet 1996 à décembre 1998. Le paragraphe 2.2 est basé sur l'enquête auprès des participants menée au cours de l'évaluation.

2.1 Profil des données administratives sur les participants

Les systèmes de données administratives de DRHC relatives aux PEMS comprennent deux fichiers principaux :

- **Fichier des contrats.** Information sur les parrains (et le projet parrainé) dans le cadre des SSC et des PCE. La principale raison d'être du fichier des contrats est la responsabilité financière, mais les fiches individuelles contiennent également de l'information sur le projet (p. ex., nombre attendu de participants, date prévue du début et de la fin de l'intervention). Cependant, les données non financières ne sont pas nécessairement mises à jour au fur et à mesure de l'avancement du projet.

- **Fichier des interventions.** Ce fichier contient un dossier pour chaque participant. Dans le cas des PCE et de l'ATI, les données sont complètes puisque les participants reçoivent directement de l'aide financière (en plus des montants versés au titre des prestations d'AE). Cependant, dans le cas des SSC, il n'existe aucun lien financier direct entre DRHC et les participants, de sorte que les renseignements du fichier des interventions sur les bénéficiaires des SSC sont incomplets[8].

Il s'ensuit que la détermination du nombre de participants pendant une période donnée est inexacte. Pendant la période allant du 1er avril 1997 au 31 décembre 1998, on estime que 7 029 nouveaux participants ont bénéficié de l'une des trois prestations d'emploi examinées dans cette évaluation. Le nombre de participants aux PCE et à l'ATI est basé sur le fichier des interventions. Des explications suivent quant à la façon dont on a obtenu les chiffres ci-dessous sur les SSC.

- dans le cas des projets de SSC, pour lesquels le participant est enregistré dans le fichier des interventions, on suppose que les renseignements sont complets et on ne tient pas

[8] Deux interventions importantes sont nécessaires pour assurer la responsabilité financière. Tout d'abord, il faut vérifier l'admissibilité de la personne aux SSC. Deuxièmement, il faut que les prestations d'AE des clients actifs soient interrompues dans le cas des prestataires qui sont embauchés par un employeur qui reçoit une subvention salariale. Ces interventions sont gérées au niveau local et, apparemment, ne dépendent pas du fait qu'une personnes est inscrite ou non dans le fichier des interventions.

compte du champ relatif au nombre de participants (n^bre_de_part.) figurant dans le fichier des contrats;

- dans le cas des projets de SSC, pour lesquels aucun participant ne figure dans le champ des interventions, on utilise le champ du n^bre_de_part. figurant dans le fichier des contrats.

Comme on peut le constater dans le tableau, les systèmes d'information de DRHC n'identifient spécifiquement que 1 004 des 2 161 bénéficiaires estimés des SSC. Globalement, 46 p. 100 des clients des SSC sont consignés dans le fichier des interventions. Ce chiffre varie d'une région à l'autre[9], allant d'un minimum de 32 p. 100 dans le district d'Avalon à un maximum de 59 p. 100 dans celui du Centre. Le pourcentage de personnes inscrites dans les autres districts était de 51 p. 100 au Labrador et de 56 p. 100 dans le district de l'Ouest.

Le tableau 1 indique également le nombre d'anciens prestataires réadmissibles, ainsi que celui des bénéficiaires d'aide sociale (BAS), selon l'intervention et la région. Ces chiffres sont quelque peu sous-estimés puisque l'on ne sait pas si les bénéficiaires inconnus des SSC sont d'anciens prestataires réadmissibles ou des BAS[10].

Tableau 1
Nombre de participants, selon l'intervention et le district — 1er avril 1997 au 31 décembre 1998

PE/ Statut	Avalon	Centre	Ouest	Labrador	Inconnu	Anciens prestataires réadmissibles	BAS	TOTAL
SSC (estimation)	865	536	576	133	51			2 161
SSC (connu)	278	314	323	68	21	2	119	1 004
ATI	112	193	120	15	27	73	26	467
PCE	1 040	1 890	799	127	188	708	870	4 044
Anciens prestataires réadmissibles	230	326	172	22	33	783		
BAS	228	503	222	28	34		1 015	
TOTAL	2 017	2 619	1 495	275	266			6 672

Lors de l'enquête auprès des participants, il n'a pas été possible d'inclure tous ces clients dans la base de sondage. En particulier :

- ainsi que nous l'avons déjà signalé, aucune information n'était disponible sur 1 157 bénéficiaires de SSC;
- on a laissé de côté les personnes pour lesquelles on ne disposait d'aucune coordonnée;

[9] À noter que la distorsion conséquente du cadre d'enquête a engendré un certain biais dans l'échantillon des bénéficiaires des SSC. En particulier, le district d'Avalon est considérablement sous-représenté.

[10] Plus précisément, le nombre des BAS indiqué est celui des personnes qui ont reçu des prestations d'aide sociale (ou dont le conjoint ou la conjointe en a reçu) soit pendant le trimestre au cours duquel l'intervention a débuté, soit le trimestre précédent.

- on a omis les clients dont l'intervention ne serait pas terminée avant la fin de février 1999;

- en présence de fiches multiples sur une personne, on n'en a retenu qu'une seule.

Cette méthode a permis de conserver un total de 4 586 fiches de données sur les participants dont on savait qu'ils avaient suivi et terminé l'une des trois interventions depuis avril 1997. La base de sondage comprenait également 1 089 personnes dont l'intervention avait débuté entre le 1er juillet 1996 et le 31 mars 1997, c'est-à-dire après la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation sur l'assurance-emploi, mais avant celle de la mise en œuvre de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail.

Les tableaux 2 et 3 présentent des données sur l'âge (au début de l'intervention) et le sexe de ces 5 567 personnes. La ventilation selon l'âge et le sexe varie selon le type d'intervention.

Âge

Le résultat le plus frappant du tableau 2 est que les bénéficiaires des SSC sont plus jeunes que les autres participants :

- 17 p. 100 des bénéficiaires des SSC ont moins de 25 ans et 38 p. 100 moins de 30 ans;

- seuls 14 p. 100 des clients des SSC ont 45 ans ou plus, comparativement à 19 p. 100 des bénéficiaires de l'ATI et 23 p. 100 des participants aux PCE.

Il est également intéressant de noter que les anciens prestataires réadmissibles sont légèrement plus âgés que les autres participants aux PCE, bien que la différence d'âge ne soit pas très marquée.

Tableau 2
Âge[11] des participants au début de l'intervention

	SSC	ATI	PCE	Total	Anciens prestataires réadmissibles
20 à 24 ans	17 %	8 %	12 %	13 %	10 %
25 à 29 ans	21	16	18	18	17
30 à 34 ans	19	23	16	17	15
35 à 39 ans	18	17	16	16	16
40 à 44 ans	12	18	15	15	15
45 à 49 ans	9	11	10	10	12
50 ans et plus	5	8	13	12	16
Total	775	446	4 346	5 567	808

[11] Les catégories sont basées sur l'âge à la date prévue du début de l'intervention. Par exemple, le groupe des 20 à 24 ans comprend notamment les personnes dont l'intervention devait commencer le jour de leur 20e anniversaire ainsi que celles dont l'intervention devait débuter le jour précédant leur 25e anniversaire.

Sexe

On constate également des variations selon le sexe entre les divers programmes. Globalement, 66 p. 100 des participants sont des hommes, pourcentage légèrement plus élevé que dans l'ensemble de la population de l'AE (61 p. 100 des prestataires actifs de l'AE sont des hommes). Les données spécifiques à chaque intervention indiquent que les hommes sont plus susceptibles d'avoir participé à un PCE. Dans le cas des SSC et de l'ATI, on retrouve davantage de femmes (46 p. 100 et 43 p. 100 respectivement) que ne le laisserait supposer leur représentation dans l'ensemble de la population de l'AE (39 p. 100).

Tableau 3
Ventilation selon le sexe des participants

	SSC	ATI	PCE	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Hommes	54 %	57 %	69 %	66 %	66 %
Femmes	46	43	31	34	34
Total	775	446	4 346	5 567	808

Anciens prestataires réadmissibles et bénéficiaires d'aide sociale

Le tableau 1 montre que 783 clients sont considérés comme d'anciens prestataires réadmissibles dans les systèmes de DRHC. Ce chiffre représente quelque 11 p. 100 de l'ensemble de la population. Le tableau 1 indique également que 1 015 participants ont bénéficié de prestations d'aide sociale pendant le trimestre au cours duquel a débuté leur intervention ou au cours du trimestre précédent. En dépit de la similitude de ces totaux, il s'agit généralement de deux groupes de clients distincts, comme on le voit au tableau 4. Celui-ci montre que 24 p. 100 des anciens prestataires réadmissibles ont reçu de l'aide sociale pendant le trimestre au cours duquel leur intervention a débuté ou durant le trimestre précédent. Ce chiffre se compare aux 17 p. 100 d'anciens prestataires non réadmissibles ayant reçu de l'aide sociale pendant la même période.

Il est intéressant de constater, au tableau 4, que seulement 185 des 5 515 participants (3 p. 100) sont des BAS récents, considérés comme d'anciens prestataires réadmissibles selon les données de DRHC.

Tableau 4
Comparaison du statut des anciens prestataires réadmissibles et des bénéficiaires récents d'aide sociale

	BAS		Non BAS		Total
	#	%	#	%	
Anciens prestataires réadmissibles	185	24 %	598	76 %	783
Autres que les anciens prestataires réadmissibles	830	17 %	3 902	83 %	4 732
Total	1 015	19 %	4 500	81 %	5 515

2.2 Profil des participants selon les données d'enquête

Le tableau 5 affiche les caractéristiques démographiques et sociales des participants, qui ont été recueillies au cours de l'enquête auprès des bénéficiaires des PEMS. Comme l'indique le tableau, les participants aux Partenariats pour la création d'emploi sont plus susceptibles de vivre dans de petites collectivités et ont un niveau de scolarité inférieur à celui des bénéficiaires des autres types d'intervention. Chez les anciens prestataires réadmissibles, ces caractéristiques sont tout à fait semblables à celles des autres participants aux PCE.

Tableau 5
Caractéristiques démographiques et sociales des bénéficiaires des PEMS[12,13]

	SSC	ATI	PCE	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Nombre approximatif de résidents dans la collectivité					
Moins de 500	20 %	16 %	31 %	28 %	31 %
500 à 999	13	11	15	15	15
1 000 à 2 499	17	12	18	18	15
2 500 à 4 999	15	13	11	12	9
5 000 à 9 999	18	16	11	12	13
10 000 à 24 999	12	23	8	10	10
25 000 et plus	7[14]	11	5	6	8
Niveau de scolarité le plus élevé					
Études secondaires partielles	19 %	14 %	38 %	34 %	41 %
Diplôme d'études secondaires	28	25	29	29	28
Études postsecondaires partielles	20	18	14	15	13
Diplôme d'études collégiales	28	26	15	18	17
Diplôme universitaire	5	15	3	4	2
Diplôme universitaire supérieur	0	2	*	*	0
Pourcentage des personnes qui se déclarent :					
Autochtones	13 %	12 %	14 %	13 %	12 %
Membres d'une minorité visible[15]	6 %	8 %	8 %	8 %	8 %
Handicapées	2 %	5 %	4 %	4 %	4 %
N	373	170	951	1 494	337

* Moins de 1 p. 100

[12] Le total des pourcentages peut être inférieur à 100 en raison des réponses « ne sait pas » ou du refus de répondre à certaines questions particulières.

[13] Les résultats sont pondérés afin de tenir compte du plan d'échantillonnage. *N* représente le nombre réel de personnes interviewées pour chaque intervention. À noter que les totaux présentés dans les annexes diffèrent de ceux qui figurent ici à cause de la pondération des données.

[14] À noter que les bénéficiaires des SSC du district d'Avalon sont sous-représentés dans notre enquête en raison de leur sous-représentation dans le fichier des interventions de DRHC (voir le tableau 1).

[15] Globalement, 59 p. 100 des personnes se déclarent à la fois membres d'une minorité visible et autochtones.

2.2.1 Situation antérieure au programme

On a posé aux participants une série de questions sur leur situation avant le programme et sur leur motivation à s'y engager. On constate quelques différences entre les participants aux divers programmes. Les répondants nous ont fourni l'information ci-dessous sur les douze mois qui ont précédé leur participation au programme :

- **Fréquentation scolaire à temps plein**. Les bénéficiaires des SSC sont les plus susceptibles (29 p. 100) d'avoir passé leur temps à l'école au cours des douze mois qui ont précédé leur participation au programme, comparativement à 16 p. 100 dans le cas de l'ATI et à 12 p. 100 dans celui des PCE. Presque tous ces participants fréquentaient l'école à temps plein. Les anciens prestataires réadmissibles ont déclaré un peu moins souvent que les autres participants aux PCE avoir fréquenté l'école, 10 p. 100 seulement affirmant avoir fréquenté l'école un mois ou plus au cours des 12 mois qui ont précédé leur entrée dans le programme.

- **Emploi à temps plein**. Les bénéficiaires de l'Aide au travail indépendant sont davantage sujets (64 p. 100) à avoir été employés à temps plein à un moment donné au cours des 12 mois qui ont précédé leur adhésion au programme. En comparaison, 44 p. 100 des bénéficiaires des SSC et 46 p. 100 des participants à un PCE ont occupé un emploi à temps plein à un moment donné au cours de l'année qui a précédé le début de leur intervention. Dans le cas des anciens prestataires réadmissibles, 35 p. 100 seulement ont déclaré avoir eu un emploi à temps plein au cours des douze mois précédents.

- **Absence de chômage**. Les bénéficiaires de l'ATI sont les plus susceptibles (41 p. 100) de n'avoir déclaré aucun mois de chômage au cours des 12 mois qui ont précédé leur participation au programme. Ce chiffre s'élève à 25 p. 100 dans le cas des bénéficiaires des SSC et à 23 p. 100 dans celui des participants à un PCE. Chez les anciens prestataires réadmissibles, 16 p. 100 n'ont déclaré aucune période de chômage. Il est probable qu'un grand nombre de ces personnes ont connu des périodes de chômage de moins d'un mois. Il se pourrait que d'autres n'aient pas tenu compte du temps d'attente avant leur intervention au cours des douze mois antérieurs au programme. Étant donné que nous n'avions pas prévu ce résultat, le questionnaire d'enquête ne cherchait pas à examiner cette situation. Il sera important, lors de l'évaluation-bilan, de clarifier ces résultats surprenants.

- **Absence du marché du travail**. Un très petit nombre de participants ont signalé avoir été absents du marché du travail au cours des 12 mois qui ont précédé leur adhésion au programme. Plus précisément, seulement 5 p. 100 des participants à un PCE, 4 p. 100 des bénéficiaires de l'ATI et 3 p. 100 des bénéficiaires de SSC ont déclaré avoir été au foyer ou encore sans emploi pendant une certaine période de temps pour des raisons autres que la fréquentation d'une école. Chez les anciens prestataires réadmissibles, 7 p. 100 ont signalé avoir été absent du marché du travail pendant un certain temps; près de la moitié d'entre eux ont déclaré que cette période d'inactivité avait duré toute l'année.

On a demandé à ceux qui avaient été en chômage à un moment donné pendant l'année précédant leur participation au programme combien d'heures ils avaient consacré à la recherche d'un emploi au cours d'une semaine type. En général, ce sont les participants à un PCE qui déclarent y avoir consacré le plus de temps, avec une médiane de 10 heures par semaine, comparativement à 8,6 heures chez les bénéficiaires de l'ATI et à 5,6 heures dans le cas des SSC[16]. Les deux méthodes de recherche de loin les plus courantes sont la vérification des possibilités d'emploi auprès du CRHC (tableaux d'affichage des offres d'emploi, guichets ou banques d'emploi), ainsi que l'envoi de curriculum vitæ et de demandes.

On a également demandé aux répondants la raison pour laquelle ils pensaient avoir été en chômage pendant cette période. Une forte majorité (86 p. 100) ont fait mention d'un taux élevé de chômage ou du manque d'emplois. Seuls 6 p. 100 ont attribué leur situation à leur profession ou à leur formation, et 2 p. 100 seulement au manque d'expérience.

Le tableau 6 indique la façon dont les répondants ont pris connaissance du programme et la principale raison qui les a poussés à y participer. Ainsi que le montre le tableau :

- les bénéficiaires des SSC sont plus susceptibles d'avoir entendu parler du programme par l'intermédiaire de l'employeur, tandis que les participants à un PCE (en particulier les anciens prestataires réadmissibles) en ont pris connaissance grâce à un avis publié au CRHC ou dans un centre d'emploi;

- les participants à un PCE (notamment les anciens prestataires réadmissibles) sont les plus susceptibles d'avoir participé au programme dans le but d'améliorer leur revenu.

[16] À noter que le nombre d'heures déclarées varie considérablement et que, par conséquent, l'écart-type autour de la moyenne est élevé. C'est la raison pour laquelle nous donnons la médiane.

Tableau 6
Façon dont les bénéficiaires des PEMS ont pris connaissance du programme et raison de leur participation

	SSC	ATI	PCE	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Premier contact avec le programme					
Avis publié dans un CRHC/un centre d'emploi	17%	36%	39%	36%	45%
Ami/parent/collègue de travail	26	48	31	31	38
Employeur potentiel	43	NA	11	15	5
Annonce dans le journal	6	5	14	12	10
Conseiller en emploi	7	11	5	6	3
Principal motif de participation[17]					
Augmentation du revenu	17%	NA	31%	29%	36%
Obtenir une expérience professionnelle pouvant augmenter les possibilités de trouver du travail	34	NA	19	21	21
Les deux	49	NA	50	50	43
N	373	170	951	1 494	337

On a demandé aux participants si l'expérience qu'ils avaient acquise grâce au programme avait amélioré leur employabilité. La plupart ont répondu à cette question par l'affirmative. Plus précisément, 84 p. 100 des bénéficiaires des SSC, 78 p. 100 des bénéficiaires de l'ATI et 74 p. 100 des participants à un PCE ont répondu oui. Quant à savoir de quelle façon, presque tous les répondants ont déclaré qu'ils ont maintenant une expérience de travail ou encore qu'ils ont acquis une expérience professionnelle liée à un domaine particulier. Cependant, étant donné que 2 p. 100 seulement des répondants ont mentionné le manque d'expérience pour expliquer leur situation de chômage avant le programme, ces résultats très positifs sont plus ou moins sujets à caution. Les sections 2.2.2 et 3.1 présentent les résultats relatifs à l'expérience réelle des participants à la suite de leur participation au programme.

2.2.2 *Situation à la suite du programme*

On a posé toute une série de questions afin d'évaluer le régime de travail des participants après leur programme. Le tableau 7 affiche certains des résultats les plus importants.

[17] Cette question n'a pas été posée aux bénéficiaires de l'ATI, étant donné qu'on suppose que la participation avait pour motif le lancement d'une entreprise.

Tableau 7 Régime de travail des bénéficiaires des PEMS					
	SSC	**ATI**	**PCE**	**Total**	**Anciens prestataires réadmissibles**
Pourcentage des bénéficiaires actuellement employés ou travailleurs indépendants	60 %	81 %	38 %	44 %	40 %
Pourcentage de la période de travail des bénéficiaires, à titre d'employé ou de travailleur indépendant[1] depuis la fin du programme					
Aucun	18 %	6 %	23 %	22 %	34 %
1 % à 24 %	4	1	9	7	3
25 % à 49 %	14	4	20	18	14
50 % à 74 %	11	6	17	15	16
75 % à 100 %	53	84	31	38	32
Temps moyen à titre d'employé depuis la fin du programme	64 %	89 %	46 %	49 %	47 %
Nombre d'emplois depuis la fin du programme					
Aucun	18 %	6 %	23 %	22 %	34 %
Un	67	84	54	58	50
Deux ou trois	13	8	21	19	16
Quatre ou plus	1	1	3	3	1
Temps écoulé entre la fin de l'intervention et le début du premier travail					
Employé/en affaires à la fin du programme	59 %	82 %	34 %	41 %	35 %
Moins d'1 mois	6	6	10	9	10
1 à 2,9 mois	5	1	10	9	9
3 à 5,9 mois	6	2	7	7	4
6 à 11,9 mois	6	1	12	10	6
Un an ou plus	1	1	4	3	2
Aucun emploi	18	6	23	22	34
Revenu hebdomadaire moyen[18]	388 $	581 $	385 $	391 $	340 $
N	373	170	951	1494	337

[1] Comprend les emplois réguliers à temps plein et à temps partiel et les emplois indépendants.

On a demandé aux participants ayant trouvé de l'emploi depuis la fin de leur programme d'indiquer la méthode de recherche qu'ils avaient utilisée. Les participants à un PCE ont plus souvent trouvé leur emploi grâce à un CRHC que les participants aux autres types de programme.

En plus du fait de trouver un emploi, on considère quelquefois comme un succès le retour à l'école pour acquérir une formation supplémentaire. Près de 10 p. 100 des participants (8 p. 100 pour les bénéficiaires des SSC, 11 p. 100 pour les bénéficiaires de l'ATI et 7 p. 100 dans le cas des participants à un PCE) ont réintégré l'école à temps plein ou à temps partiel depuis la fin de leur programme. Pour la moitié des bénéficiaires des SSC et

[18] Moyenne établie en fonction des participants ayant eu un ou plusieurs emplois.

42 p. 100 des participants à un PCE, la formation était reliée à l'expérience professionnelle acquise dans le cadre du programme. Chez pratiquement tous les participants à l'ATI qui ont suivi des cours par la suite, la formation était reliée à leur entreprise.

On a demandé aux participants en chômage d'indiquer la raison pour laquelle, selon eux, ils étaient dans cette situation. Les bénéficiaires de toutes les interventions ont mentionné la situation économique comme principale raison. Globalement, 85 p. 100 des répondants ont indiqué le taux élevé de chômage ou le manque de travail comme première raison. Les clients des SSC étaient légèrement moins susceptibles de donner cette réponse, 73 p. 100 étant dans ce cas, contre 86 p. 100 des participants à un PCE et 79 p. 100 des bénéficiaires de l'ATI. Chez les bénéficiaires des SSC en chômage, 13 p. 100 ont signalé l'absence de demande de travailleurs ayant leurs compétences ou leur formation, comparativement à 3 p. 100 seulement des participants à un PCE.

2.3 Employeurs/Parrains

L'évaluation comportait également une enquête auprès de 98 employeurs/parrains. Plus précisément, on a interviewé 59 employeurs recevant des SSC et 39 employeurs/parrains participant à un PCE.

Caractéristiques des employeurs

Le tableau 8 présente des données sur les caractéristiques des entreprises et des organismes ayant fait l'objet de l'enquête. Ces données sont principalement basées sur des estimations d'enquête, à ceci près que les données sur le nombre de personnes placées auprès d'un employeur/parrain proviennent des données administratives de DRHC. Voici les résultats les plus remarquables :

- 95 p. 100 des employeurs participant au programme des SSC sont des entreprises privées. Par contre, la majorité des parrains/employeurs participant aux PCE sont des organismes sans but lucratif (51 p. 100), 23 p. 100 seulement étant des entreprises privées et 26 p. 100 des gouvernements municipaux.

- Les employeurs participant au programme des SSC ont, en général, un petit nombre d'employés à temps plein; 52 p. 100 ont quatre employés ou moins et 18 p. 100 de cinq à neuf employés à temps plein. Les entreprises participant aux PCE sont encore de plus petite taille, 71 p. 100 d'entre elles ayant au plus quatre employés.

- Le programme des SSC se concrétise habituellement par le placement d'un client, 72 p. 100 des employeurs ne recevant qu'un seul bénéficiaire à la fois. Seulement 5 p. 100 des employeurs profitant des SSC recevaient cinq participants ou plus. Par contre, les projets plus ambitieux sont la norme dans le cas des PCE, 44 p. 100 des participants au programme accueillant cinq bénéficiaires ou plus.

- Dans le cas des SSC et des PCE, les emplois semblent être largement incrémentiels ou axés sur la croissance. La grande majorité des employeurs/parrains des projets n'accueillant qu'un seul participant (82 p. 100 dans le cas des SSC et des PCE) ont indiqué qu'ils avaient embauché la personne dans un nouveau poste, ce qui semblerait être davantage le cas pour ce qui est des projets accueillant plusieurs recrues. En ce qui concerne les PCE, les embauches semblent être largement incrémentielles, 82 p. 100 des employeurs/parrains un seul bénéficiaire ayant indiqué qu'ils n'auraient embauché personne sans cette subvention. Par ailleurs, l'inefficacité dans l'affectation des ressources semble inquiéter les employeurs dans le cas des SSC puisque 46 p. 100 d'entre eux déclarent qu'ils auraient recruté la même personne sans subvention.

Tableau 8
Caractéristiques des employeurs/parrains

Caractéristique	SSC	PCE	Total
Type d'organisation			
Privée	95 %	26 %	67 %
Sans but lucratif	3 %	51 %	22 %
Gouvernement municipal	2 %	23 %	10 %
N^bre d'employés à temps plein			
0	-	11 %	4 %
1	19 %	23 %	21 %
2 à 4	33 %	37 %	35 %
5 à 9	18 %	17 %	17 %
10 à 19	16 %	6 %	12 %
20 et plus	14 %	6 %	11 %
N^bre de placements[19]			
1	72 %	23 %	54 %
2 à 4	23 %	33 %	26 %
5 à 10	4 %	27 %	13 %
11 et plus	1 %	17 %	7 %
Participants embauchés dans le but de[20]			
doter un poste vacant	18 %	18 %	18 %
doter un nouveau poste	82 %	82 %	82 %
Sans subvention, aurait embauché[21]			
la même personne	46 %	18 %	38 %
quelqu'un d'autre	8 %	0 %	5 %
personne	46 %	82 %	57 %

[19] Basé sur les données administratives de DRHC relatives à 1 209 projets de SSC et 685 de PCE.
[20] Demandé seulement dans le cas des projets accueillant une seule personne.
[21] Demandé seulement dans le cas des projets accueillant une seule personne, soit 26 projets de SSC dans l'enquête.

Satisfaction des employeurs

On a demandé aux employeurs de coter leur niveau de satisfaction sur une échelle de 10 points pour évaluer le degré de pertinence des compétences du participant[22] par rapport aux besoins de l'organisation. Comme l'indique le tableau 9, les employeurs sont généralement satisfaits des compétences des participants. Dans le cas des SSC, 79 p. 100 des employeurs interviewés ont accordé une cote de 8 ou plus sur une échelle de 0 à 10. Pour ce qui est des PCE, le degré de satisfaction est légèrement inférieur, 71 p. 100 des employeurs interrogés ayant coté leur satisfaction à 8 ou plus.

Les employeurs se déclarent encore plus satisfaits de l'administration de DRHC : 89 p. 100 ont attribué une cote de satisfaction de 8 ou plus et 1 p. 100 seulement ont donné une cote de 3 ou moins.

Les employeurs participant au programme des SSC jugent le montant de la subvention salariale convenable. Plus précisément, 66 p. 100 considèrent que le montant de la subvention est plus ou moins approprié et 25 p. 100 qu'il est un peu faible. Seuls 9 p. 100 d'entre eux affirment que la subvention est beaucoup trop faible, et aucun ne déclare qu'elle est trop élevée.

Enfin, une vaste majorité (81 p. 100) des employeurs affirment que le travail du participant était de grande valeur.

Tableau 9
Satisfaction des employeurs

	SSC	PCE	Total
Satisfaction par rapport aux compétences des participants			
insatisfaits (0 - 3)	5 %	3 %	4 %
modérément satisfaits (4 - 7)	16 %	26 %	20 %
très satisfaits (8 - 10)	79 %	71 %	76 %
Satisfaction par rapport à l'administration de DRHC			
Insatisfaits (0 - 3)	2 %	- -	1 %
modérément satisfaits (4 - 7)	8 %	13 %	10 %
très satisfaits (8 - 10)	90 %	87 %	89 %
Satisfaction par rapport au montant de la subvention salariale			
beaucoup trop faible	9 %	S/O	
un peu trop faible	25 %	S/O	
à peu près convenable	66 %	S/O	
un peu plus que nécessaire	- -	S/O	
beaucoup plus que nécessaire	- -	S/O	
Valeur du travail du participant			
minimale (0 - 3)	- -	5 %	3 %
acceptable (4 - 7)	15 %	18 %	16 %
très bonne (8 - 10 ou encore employé)	85 %	77 %	81 %

[22] Dans le cas des projets accueillant plusieurs participants, on a posé cette question à l'employeur relativement à un participant particulier sélectionné de façon aléatoire.

Maintien en poste des participants

Le tableau 10 présente des données sur le niveau de maintien en poste des participants pendant leur projet et à la fin.

À cet égard, les deux interventions se caractérisent par des résultats très différents. La majorité (58 p. 100) des employeurs participant au programme des SSC employaient toujours leur participant au moment de l'enquête, et plusieurs autres (19 p. 100) avaient décidé de le garder à la fin de la subvention. Dans le cas des PCE, ces résultats sont très peu courants, 8 p. 100 seulement des recrues étant toujours employées au moment de l'enquête, tandis que 79 p. 100 avaient perdu leur emploi à la fin ou avant la fin prévue du programme, comparativement à 23 p. 100 dans le cas des bénéficiaires des SSC.

Tableau 10
Durée de l'emploi du participant auprès de l'employeur du projet

Durée de l'emploi	SSC	PCE	Total
Toujours employé (par l'employeur du projet) au moment de l'enquête	58 %	8 %	38 %
A continué à travailler pour l'employeur du projet à la fin de la période de subvention, mais n'est plus employé par lui	19 %	13 %	16 %
A quitté l'employeur à la fin du projet ou avant la fin prévue du projet	23 %	79 %	46 %

Le tableau 11 donne des renseignements sur la raison pour laquelle l'emploi s'est terminé dans les cas où le participant ne travaille plus pour l'employeur du projet. Le manque de travail est la raison la plus fréquemment invoquée, tant dans le cas des SSC que dans celui des PCE. En ce qui concerne les PCE, l'incapacité de payer le participant à la fin du financement de DRHC est également la raison la plus couramment citée.

Tableau 11
Raisons de la cessation d'emploi

Raison	SSC	PCE	Total
Manque de travail	44 %	55 %	50 %
L'employeur ne peut se permettre de maintenir l'emploi	-	24	14
Le participant a trouvé un meilleur emploi	16	9	12
Le participant ne convenait pas à l'emploi	12	3	7
Le participant a démissionné	8	3	5
Raisons médicales, santé ou blessure	8	-	3
Le participant a quitté la province	4	-	2
Le participant est retourné à l'école	8	6	7
N	25	33	58

Dans le cas des bénéficiaires de SSC qui ont conservé leur emploi auprès du gestionnaire de projet, 91 p. 100 ont conservé le même poste, tandis que 9 p. 100 ont de nouvelles fonctions. Du point de vue salarial, 62 p. 100 reçoivent le même salaire que celui qu'ils touchaient pendant la période de subvention, les 38 p. 100 restants ayant reçu une augmentation.

Formation des participants

Le tableau 12 présente des données sur la formation dispensée par les employeurs. Comme on peut le constater, les employeurs participant au programme des SSC (85 p. 100 contre 51 p. 100 dans le cas des PCE) dispensent plus fréquemment de la formation en cours d'emploi. Les autres types d'investissement en formation sont relativement peu courants (23 p. 100 dans le cas des SSC et 18 p. 100 dans celui des PCE).

Tableau 12
Formation dispensée par l'employeur

	SSC	PCE	Total
De la formation en cours d'emploi était-elle dispensée?			
Oui	85 %	51 %	72 %
Non	15	49	28
(Si oui) N^bre d'heures, par mois, de formation en cours d'emploi pendant les trois premiers mois			
20 ou moins	24 %	31 %	26 %
21 - 40	32	31	31
41 - 60	18	-	14
61 - 80	16	8	14
81 +	10	30	15
D'autres types de formation étaient-ils offerts?			
Oui	23 %	18 %	21 %
Non	77	82	79

3. Incidence sur l'emploi et l'employabilité

3.1 Répercussions sur l'activité sur le marché du travail

Le fait de bénéficier d'une prestation d'emploi a une influence sur l'emploi à court terme. L'importance et le sens de cette conséquence varient selon le type d'intervention et le sexe de la personne.

Le tableau 13 affiche les résultats du modèle de régression utilisé lors de cette évaluation. La variable dépendante est le pourcentage de temps pendant lequel une personne a été employée[23] au cours de la période postérieure au programme.

Les variables indépendantes utilisées pour expliquer le succès sur le marché du travail à la suite du programme sont définies ci-dessous. Elles comprennent des variables relatives à la participation afin que l'on puisse faire une estimation de l'effet apparent de chacune des trois interventions. Pour améliorer la précision de ces estimations, 17 autres variables indépendantes ont été retenues. L'une d'entre elles, le nombre de mois depuis le début du programme, a été retenue parce que des recherches antérieures donnent à penser que l'effet du programme d'emploi varie positivement ou négativement en fonction du temps écoulé. Les 16 autres variables indépendantes permettent de tenir compte d'autres facteurs connus pour avoir de l'influence sur le succès des personnes qui cherchent un emploi, comme l'âge, l'éducation, le lieu de résidence, les antécédents professionnels, le recours antérieur à l'AE ou à l'aide sociale, etc. Conformément à l'approche retenue lors des évaluations antérieures des programmes d'emploi du Canada et des États-Unis, on a eu recours à des modèles de régression distincts pour les hommes et les femmes.

Les modèles de régression utilisés ne comportent pas de rajustement pour le biais de sélection. Celui-ci survient du fait que la participation des candidats n'est pas déterminée de façon aléatoire, mais plutôt par les personnes qui décident de présenter une demande de participation au programme, puis par les responsables de DRHC ou des tierces parties, ainsi que les employeurs ou les parrains qui choisissent de les accepter ou non. Ces trois groupes basent leur décision sur des facteurs qui ne peuvent être qu'imparfaitement quantifiés, de sorte qu'ils ne sont généralement pas pris en compte dans un modèle de régression par la méthode classique des moindres carrés. Étant donné que les caractéristiques des participants peuvent différer de celles des personnes composant l'échantillon de comparaison du point de vue de ces caractéristiques non mesurées, tout modèle de régression qui ne tient pas compte

[23] Le pourcentage de temps pendant lequel une personne est employée est calculé comme étant le rapport entre le nombre de mois avec un emploi depuis la fin du programme et le nombre de mois écoulés depuis la fin dudit programme. Le temps consacré à fréquenter une institution postsecondaire est exclu du numérateur et du dénominateur. De la même façon, les personnes pour lesquelles le dénominateur est inférieur à trois mois (après exclusion du temps passé dans une institution postsecondaire) sont exclues de la régression.

des décisions de sélection, comme ceux que nous utilisons dans cette évaluation, risque de fausser l'estimation de l'incidence du programme.

1. Participation aux PCE
2. Participation aux Subventions salariales ciblées
3. Participation au programme d'Aide au travail indépendant
4. Statut d'ancien prestataire réadmissible. S'applique aussi bien aux participants considérés comme anciens prestataires réadmissibles qu'aux membres du groupe témoin appariés à ces participants.
5. Diplôme d'études secondaires
6. Diplôme d'un collège ou d'une université
7. Revenu moyen total de 1991 à 1996 inclusivement
8. Lien avec l'industrie des pêches (1 si la personne a gagné un revenu tiré de la pêche au cours des trois années précédentes, 0 dans le cas contraire)
9. Urbain/rural (1 si la personne est originaire de St. John's, Mount Pearl, Grand Falls Windsor ou Corner Brook)
10. Âge et âge au carré
11. Autochtone (autodéclaré)
12. Minorité visible (autodéclaré)
13. Handicapé (autodéclaré)
14. Dépendance envers l'AE, 1991-1996[24]
15. District du Centre
16. District de l'Ouest
17. District du Labrador
18. Bénéficiaire d'aide sociale (BAS) au cours du trimestre de l'adhésion au programme ou du trimestre précédent

[24] Défini comme le pourcentage du total des revenus pendant la période 1991-1996, qui étaient constitués de prestations d'AE.

Tableau 13 Pourcentage du temps d'emploi pendant la période postérieure au programme				
	Hommes		**Femmes**	
	R^2 =.0,196 N = 786		R^2 =.0,257 N = 436	
Variable[25]	Coefficient		Coefficient	
(Constante)	10,976		9,392	
Participation à un PCE	12,126	**	-8,953	*
Subventions salariales ciblées	26,088	**	5,558	
Aide au travail indépendant	35,505	**	38,776	**
Diplôme d'études secondaires	-1,278		1,378	
Diplôme d'études postsecondaires	7,383	*	17,729	**
Revenu moyen total, 1991-1996	5,491E-04	**	4,897E-04	
Âge	-0,162		0,097	
Revenu tiré de la pêche, 1995-97?	-10,094	**	-13,391	
Urbain?	0,306		10,992	
Âge au carré	-5,578E-.03		-7,207E-03	
Mois depuis la fin du programme	0,544	**	1,152	**
Autochtone?	-2,826		-1,149	
Minorité visible?	5,718		0,844	
Handicapé?	17,994	**	14,255	
% des revenus de 91-96 provenant de l'AE	-0,144	*	-0,156	
Centre?	-2,918		6,951	
Ouest?	-5,670		1,642	
Labrador?	-9,490		-5,554	
Ancien prestataire réadmissible?	-1,328		6,020	
BAS ?	-12,561	**	-7,285	
* indique que le coefficient est significatif au niveau de 5 p. 100 ** indique que le coefficient est significatif au niveau de 1 p. 100				

L'interprétation de ces coefficients dépend de la variable et de ses unités. Par exemple, le coefficient 17,729 pour le diplôme d'études postsecondaires dans les régressions relatives aux femmes signifie que, en moyenne, le modèle permet d'estimer que les femmes possédant un grade ou un diplôme d'études postsecondaires seront employées 17,729 % du temps de plus que celles qui n'ont pas ce genre de qualification.

Les modèles, tant chez les hommes que chez les femmes, sont significatifs et expliquent en grande partie la variation dans l'emploi postérieur au programme, avec un R^2 de 0,196 pour les hommes et de 0,257 pour les femmes. Ces résultats sont importants pour expliquer la variation de l'emploi entre les personnes et corroborent ce que l'on trouve généralement dans la documentation ou dans d'autres évaluations. Par exemple, lors de son évaluation de 1989 du programme de Développement de l'emploi, un programme national visant les chômeurs de longue durée, Goss Gilroy a procédé à des modélisations économétriques exhaustives pour diverses sous-populations. Dans les modèles reposant sur un ensemble semblable de variables dépendantes, les coefficients R^2 se situait, en général, entre

[25] Le « ? » signale une variable nominale dont la valeur est 1 en présence de la caractéristique, et 0 dans le cas contraire.

18 p. 100 et 25 p. 100. Aux extrémités, les régressions individuelles ont produit des R^2 aussi faibles que 14 p. 100 et aussi élevés que 36 p. 100.

Comme on peut le lire dans le Rapport d'évaluation du programme de Développement de l'emploi : « Habituellement, les régressions basées sur des données non regroupées (comme celles qui découlent de l'observation du client par opposition, par exemple, à l'observation d'agrégats comme le taux moyen d'emploi dans la main-d'œuvre) donneront des valeurs de R^2 inférieures, de sorte que la valeur 0,20 n'est pas étonnante et que ce résultat se compare favorablement à ceux des régressions reposant sur des données semblables[26] ».

Bien que les résultats de ces régressions soient importants et expliquent la grande variation de l'emploi à la suite du programme, la présence d'un biais de sélection complique leur interprétation.

Le tableau 14 résume les effets prévus de la participation aux trois interventions selon le sexe. Les résultats sont présentés sous forme de pourcentage du temps d'un emploi et d'augmentation (ou de diminution) estimée du nombre de semaines travaillées par année. À noter que les effets estimés de la participation à chacune des trois interventions sont statistiquement significatives dans le cas des hommes. Dans celui des femmes, le petit avantage prévu que procurent les SSC n'est pas significatif et l'effet négatif minime des PCE est significatif au niveau de 5 p. 100, mais aucunement à celui de 1 p. 100.

Tableau 14
Pourcentage du temps travaillé et semaines de travail supplémentaires (par année) au cours de la période postérieure au programme

	Hommes		Femmes	
	% du temps avec emploi	semaines de travail	% du temps avec emploi	semaines de travail
PCE	12,1	6,3	-9,0[27]	-4,7
SSC	26,1	13,6	5,6[28]	2,9
ATI	35,5	18,5	38,8	20,2

Effet des Partenariats pour la création d'emploi

Les hommes qui ont participé à un projet de PCE avaient un emploi après le programme environ 12,1 p. 100 plus souvent que ce qu'auraient laissé prévoir leurs antécédents professionnels et d'autres caractéristiques, d'après nos modèles. Ce résultat découle peut-être du fait que la participation à un PCE augmente véritablement la probabilité que les hommes travaillent davantage à la fin du programme, du moins à court terme. Cependant, comme nous l'indiquons précédemment, il est possible qu'une partie de cet effet ne soit due qu'au biais de sélection ou encore qu'elle soit attribuable à des caractéristiques non mesurées des participants plutôt qu'à l'intervention elle-même.

[26] Par exemple, les modèles économétriques portant sur d'autres éléments du Programme canadien de planification de l'emploi ou des programmes américains de formation à l'emploi.

[27] Cette estimation est significativement différente de 0 au niveau de signification de 5 p. 100, mais non au niveau de 1 p. 100.

[28] Cette estimation n'est pas significativement différente de 0.

Du côté des femmes, on estime que celles qui avaient participé à un PCE avaient un emploi pendant 9 p. 100 de temps de moins après le programme par rapport aux prévisions du modèle. L'une des explications probables est qu'à la fin de leur projet de PCE, de nombreuses personnes étaient en chômage[29], et que les participantes interviewées n'étaient pas encore sorties de cette période initiale de chômage[30]. Une autre explication possible pourrait découler des différences (en moyenne) entre les projets auxquels les hommes et les femmes ont participé. Une question cruciale pour l'évaluation-bilan sera de déterminer si cet effet négatif apparent persiste et si le fossé entre les hommes et les femmes demeure.

Lors des interviews menées auprès des informateurs clés, on a constaté que l'amélioration de l'emploi à court terme chez les participants, à la suite du programme, n'était pas une priorité pour les PCE. Ces derniers sont censés permettre aux participants d'acquérir des compétences et de l'expérience qui pourront les aider à trouver un emploi futur, mais on note également deux autres objectifs appréciables[31] :

- Les projets qui présentent un intérêt sur le plan du développement économique peuvent quelquefois être approuvés, au moins partiellement, pour cette seule raison. Par exemple, l'une des études de cas portait sur le Festival de théâtre de Stephenville. L'un des motifs invoqués pour financer ce projet était le développement de l'aptitude des participants. Cependant, dans la justification du projet, on trouve également les avantages que retirent d'autres industries de la présence de touristes au festival, ainsi que le potentiel de croissance des industries culturelles à plus long terme;

- Le fait de procurer un revenu à court terme à des participants qui, autrement, ont peu de possibilités de gagner un revenu. Notamment dans les petites collectivités où l'emploi est limité (ou saisonnier), les participants peuvent être largement motivés par l'éventualité d'un revenu à court terme.

Effet des Subventions salariales ciblées

Les participants au programme des Subventions salariales ciblées occupent plus souvent un emploi pendant la période postérieure au programme que ne le laissent prévoir les modèles basés sur leurs antécédents professionnels et d'autres caractéristiques. C'est tout particulièrement le cas des hommes, qui occupent un emploi 26,1 p. 100 du temps de plus pendant la période postérieure au programme que le temps prévu s'ils n'y avaient pas participé. L'avantage apparent des participantes est beaucoup plus faible, avec 5,6 p. 100 de la période postérieure au programme. Du point de vue statistique, cette estimation de l'avantage qu'en retirent les femmes n'est pas significativement différente de 0.

---

[29] Etant donné que de nombreux projets de PCE relèvent d'organismes sans but lucratif, il est rare que les participants conservent leur emploi à la fin du programme. Ce résultat contraste beaucoup avec les SSC et l'ATI, où la norme, du moins à court terme, est la poursuite des activités de la personne dans le poste occupé ou dans l'entreprise. Voir le tableau 7, qui montre que 59 p. 100 des bénéficiaires de SSC et 82 p. 100 des participants à l'ATI ont un emploi à la fin de leur programme, comparativement à 34 p. 100 seulement des participants à un PCE.

[30] Cette interprétation est corroborée par le fait que le coefficient du nombre de mois depuis la fin du programme est le double du coefficient équivalent chez les hommes.

[31] En fait, tous les informateurs clés soulignent que l'amélioration des compétences et de l'expérience des participants était généralement moins prioritaire que ces autres objectifs.

Habituellement, le programme des Subventions salariales ciblées se traduit, du moins à court terme, par un avantage du point de vue de l'emploi puisqu'il n'est pas rare que les employeurs maintiennent certains participants dans leurs fonctions à la fin de la subvention. De même, certains clients trouvent immédiatement un autre emploi auprès d'une autre organisation à laquelle ils ont eu affaire pendant le projet. Comme le montre le tableau 7, 59 p. 100 des bénéficiaires d'une SSC ayant fait l'objet de l'enquête avaient un emploi immédiatement après leur projet. La question importante qu'il conviendra de poser lors de l'évaluation-bilan est de savoir si cet avantage à court terme persiste.

Effet de l'Aide au travail indépendant

Le programme d'Aide au travail indépendant a eu apparemment un effet positif important sur l'emploi subséquent, tant chez les hommes que chez les femmes :

- Les hommes ayant bénéficié de l'ATI ont occupé un emploi pendant environ 35,5 p. 100 du temps de plus que s'ils n'avaient pas participé au programme, ce qui correspond à quelque 18,5 semaines supplémentaires d'emploi par an;

- Les participantes à l'ATI ont occupé un emploi pendant environ 38,8 p. 100 du temps de plus que si elles n'avaient pas adhéré au programme, ce qui correspond à quelque 20,2 semaines supplémentaires d'emploi par an.

Selon des évaluations antérieures de programmes semblables au Canada et dans d'autres pays, les effets positifs de ce genre de programme découlent de la survie de certaines entreprises à la fin du programme et du succès supérieur à la moyenne, au chapitre de l'emploi, des personnes qui décident de fermer leur entreprise.

Bien que les estimations ci-dessus des répercussions du programme soient extrêmement positives, on peut dire qu'elles découlent largement de la survie à court terme des entreprises créées (75 p. 100 des participants exploitaient toujours leur entreprise au moment de l'interview d'enquête, dont 86 p. 100 à l'année). Les questions importantes qui devraient être examinées lors de l'évaluation-bilan sont celle de la survie à long terme de ces entreprises et le succès au chapitre de l'emploi des personnes qui décident de fermer.

3.2 BAS et autres clients réadmissibles

Les clients réadmissibles ont surtout pris part au programme des PCE. En moyenne, leur situation au chapitre de l'emploi à la suite du programme n'est pas très différente de celle des autres participants aux PCE.

Les prestations d'emploi sont offertes aux prestataires actifs de l'AE, et aussi aux « anciens prestataires réadmissibles ». Ces derniers sont définis comme étant ceux qui ne sont pas des prestataires actifs de l'AE, mais qui se trouvent dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- ils ont touché des prestations au cours des trois années précédentes;

- ils ont eu une demande active ou une période de prestations de maternité, parentales ou de maladie, au cours des cinq dernières années.

Nous avons inclus dans les modèles une variable-indicateur de la réadmissibilité afin de vérifier si les résultats varient chez les clients appartenant à ces groupes. Chez les hommes, comme chez les femmes, le coefficient de cette variable n'est pas statistiquement significatif, ce qui indique une absence d'effet.

Les données brutes du tableau 7 présentent un portrait un peu plus compliqué. Pour ce qui est du pourcentage de temps travaillé au moment de l'enquête (40 p. 100 dans le cas des anciens prestataires réadmissibles contre 38 p. 100 dans celui des participants à un PCE) et du pourcentage de temps d'emploi moyen depuis la fin du programme (47 p. 100 dans le cas des anciens prestataires réadmissibles et 46 p. 100 pour tous les PCE), il semble n'y avoir qu'une différence minime entre les anciens prestataires réadmissibles et les autres clients. Cependant, les anciens prestataires sont plus susceptibles de ne pas avoir travaillé du tout (34 p. 100 contre 23 p. 100 de tous les clients réadmissibles) et il est peu probable qu'ils aient eu un emploi limité (3 p. 100 avaient travaillé de 1 p. 100 à 24 p. 100 du temps contre 9 p. 100 pour tous les clients des PCE).

Le fait d'avoir touché récemment des prestations d'aide sociale est un prédicteur plus utile du succès au chapitre de l'emploi à la suite du programme que le statut de réadmissibilité. Comme on peut le constater au tableau 13, les bénéficiaires masculins ayant touché récemment de l'aide sociale affichent une réduction estimée de 12,5 points de pourcentage du temps pendant lequel ils ont été employés après le programme. Ce modèle de régression prévoit également un effet négatif chez les femmes, bien que, du point de vue statistique, cette estimation ne soit pas significativement différente de 0.

3.3 Effets des interventions antérieures et postérieures à l'EDMT

Ainsi que nous le disions dans la description de la méthode, l'enquête auprès des participants portait principalement sur des personnes ayant pris part au programme après l'entrée en vigueur de l'Entente sur le développement du marché du travail, mais incluait aussi certains des participants entre la date d'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* et celle de l'EDMT. C'est ainsi que, sur les 1 493 clients interviewés, 448 ont débuté leur intervention entre le 1er juillet 1996 et le 31 mars 1997, tandis que 1 045 ont commencé après cette dernière date. La raison pour laquelle nous avons inclus le premier groupe est que nous voulions vérifier l'hypothèse selon laquelle l'effet de l'intervention varie selon la période de temps.

4. Problèmes liés à la gestion et aux processus

4.1 Gestion de l'information

L'information relative aux PEMS est consignée dans deux systèmes électroniques distincts. Dans les CRHC, le personnel utilise le SNSE pour enregistrer l'information concernant les plans d'action, établir les contrats et suivre le résultat des clients par rapport à leur plan d'action. À l'extérieur, les conseillers des tiers fournisseurs de services ont recours au SSAC pour pratiquement les mêmes fonctions. La base du SSAC contient des données qui sont téléchargées périodiquement à partir du SNSE, de façon à ce que les conseillers des sites tiers peuvent avoir accès aux antécédents du client plus ou moins de la même façon que les employés des CRHC.

On utilise les données du SNSE et du SSAC pour établir un ensemble de données sur les résultats, qui comprend des données de l'AE et de l'information contenue dans les plans d'action et les suivis afin de déterminer quels clients sont effectivement retournés au travail, et de calculer les économies qui en découlent au titre de l'AE. L'ensemble des résultats est alors traité par l'administration centrale régional en vue de produire des rapports régionaux sur l'atteinte des cibles.

Le système actuel constitue une base valable permettant de suivre les clients qui bénéficient des PEMS. En le combinant aux fichiers de l'AE, il est possible de dresser une liste adéquate de clients. Cependant, le système actuel de gestion des données comporte deux lacunes importantes.

- Les succès (clients retournés au travail) enregistrés dans les données ne correspondent pas à l'expérience réelle des clients mesurée selon les résultats de l'enquête de suivi réalisée au cours de l'évaluation. Le calcul des succès d'après les données de l'AE (clients ayant repris le travail pendant leur période de prestations d'AE) est beaucoup plus précis que ceux qui sont basés sur la seule information enregistrée par les conseillers.

- De nombreux clients bénéficiant des SSC ne figurent pas dans les données en raison du fait que DRHC paie directement les employeurs et non les clients eux-mêmes, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de signer un contrat avec ces derniers. Ce problème surgit le plus fréquemment lorsque des employeurs accueillent plusieurs personnes dans le cadre du programme. Dans l'ensemble de la province, on dispose de données sur 46 p. 100 des participants aux SSC, alors que dans le district d'Avalon, ce pourcentage est de 32 p. 100.

Les informateurs clés nous ont déclaré que ces deux problèmes sont causés par une pénurie de ressources. Il arrive, en particulier, que les employés à temps plein de nombreux bureaux n'aient pas le temps de recueillir ni d'enregistrer les données.

4.2 Ciblage et participation

Les prestations d'emploi ont plusieurs objectifs et la meilleure stratégie dans un cas n'est pas nécessairement la meilleure dans un autre. Par exemple, le désir d'atteindre les cibles du cadre de responsabilisation relatives aux *« clients retournés au travail »* peut favoriser un phénomène d'écrémage, c'est-à-dire la sélection des participants qui ont le plus de chances de réussir, avec ou sans intervention, et qui n'ont pas réellement besoin de l'aide fournie par le programme de DRHC. À l'inverse, le désir d'aider ceux qui en ont le plus besoin risque d'avoir une influence négative sur le taux de succès global prévu dans le cadre de responsabilisation.

Le deuxième exemple est le volet du développement économique, qui se trouve en contradiction avec celui qui consiste à offrir aux participants la possibilité d'acquérir des compétences et de l'expérience. Les projets qui mettent l'accent sur le développement économique sont fort peu susceptibles de contribuer à l'amélioration des compétences des participants, et vice versa.

Dans cette partie, nous abordons certains des problèmes engendrés par ces conflits liés au ciblage.

4.2.1 Ciblage des participants, des groupes et/ou des secteurs industriels

Les interviews menées auprès des informateurs clés permettent de conclure que la stratégie de ciblage varie selon la nature de l'intervention.

Aide au travail indépendant

Les demandes d'aide au travail indépendant sont évaluées d'après leur mérite plutôt que leur pertinence par rapport aux besoins prioritaires du secteur. Les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité, et qui présentent un plan d'activités jugé crédible (y compris une recherche de marché) et non susceptible de nuire aux entreprises locales existantes, sont acceptées dans le programme (selon la disponibilité des fonds).

Subventions salariales ciblées

Habituellement, le personnel de DRHC examine les demandes de SSC d'un seul participant et prend sa décision en fonction du mérite de la demande et de la disponibilité des fonds. Dans certains secteurs de compétence (Stephenville, par exemple), les demandes concernant plusieurs personnes sont examinées par les comités locaux d'évaluation selon le projet de PCE (voir ci-dessous), mais traitées uniquement par DRHC dans la plupart des endroits.

Partenariats pour la création d'emploi

Les comités locaux d'évaluation des projets examinent les propositions de projets de PCE. Ces comités sont formés des membres suivants :

- gestionnaire local de DRHC;
- gestionnaire local de RHE;
- représentant local du ministère du Développement et du Réaménagement rural (MDRR);
- représentant du Conseil de développement économique régional (CDÉR);
- Sociétés communautaires locales de développement économique (SLDE);
- un représentant de l'APECA (si disponible);
- un représentant du College of the North Atlantic (si disponible).

Les agents de programme de DRHC soumettent les demandes à ce comité aux fins d'une étude. DRHC conserve le pouvoir d'approuver des projets individuels, mais s'est lancé dans un processus de consultation exhaustive auprès de ses partenaires dans le cadre de l'Entente sur le développement du marché du travail. Au cours de cette évaluation, nous avons examiné le fonctionnement de ces comités dans quatre régions, soit Stephenville, Gander, St. John's et Happy Valley-Goose Bay.

À Stephenville, le comité local fonctionne comme suit :

- les membres se réunissent une fois par mois;
- toutes les parties ci-dessus sont représentées et participent activement;
- les décisions relatives aux demandes de projet sont prises selon un modèle consensuel basé sur les plans et les priorités économiques de la région;
- les décisions relatives aux demandes de projet sont étudiées conjointement par toutes les organisations gouvernementales pertinentes. On considère que, de cette façon, les promoteurs de projet font un investissement direct;
- les projets ne présentant aucun potentiel de développement économique ne sont pas acceptés à Stephenville, même s'ils offrent d'autres avantages.

Dans les trois autres districts, les deux derniers points ne s'appliquent pas. D'après les interviews que nous avons menées auprès du personnel de DRHC à Gander, un ensemble de priorités plus flexible a été établi. Alors même que le développement économique reste un critère important pour l'évaluation des projets, ceux qui permettent seulement de gagner

un revenu et/ou d'acquérir des compétences peuvent également être retenus si le taux de chômage de la collectivité est très élevé.

À St. John's, le personnel de DRHC nous a informés que, comme à Stephenville, le comité d'évaluation des projets fonde ses décisions sur un modèle consensuel et accorde beaucoup d'importance au développement économique en raison de la participation du MDRR et du CDER. Il convient également de signaler que l'on met de plus en plus l'accent sur les besoins des bénéficiaires d'aide sociale. On a pu relever des projets visant particulièrement les BAS, ainsi que des initiatives pour améliorer leur accès à l'information sur le marché du travail (IMT).

À Happy Valley-Goose Bay, les caractéristiques géographiques de la région présentent un défi unique. En particulier, le comité d'évaluation des projets de Happy Valley- Goose Bay étudie des demandes de la côte du Labrador qui ont été recommandées par l'un des quatre sous-comités, dont font partie des fonctionnaires locaux des petites collectivités. Ces sous-comités locaux en sont encore à la phase de développement.

L'enquête auprès du personnel de première ligne montre également que l'on met l'accent sur le développement économique. Au total, 87 p. 100 du personnel des CRHC et des tiers fournisseurs de services donnent des exemples de PEMS liées à des initiatives de développement économique de la région, ce qui indique que l'on cible plus particulièrement les secteurs qui correspondent aux plans locaux de développement économique. Certains nous ont également mentionné qu'un des changements positifs importants de l'EDMT est de mettre davantage en évidence le développement économique local.

Selon plusieurs sources de données, les fonds consacrés par les CRHC aux prestations d'emploi sont de plus en plus dirigés vers le développement économique.

Ainsi que nous le mentionnons plus haut, le niveau de cette augmentation varie selon le type d'intervention et la localité.

Au niveau régional, des informateurs clés constatent que les cibles relatives aux secteurs industriels dans les plans d'activités régionaux sont établies à un niveau qui :

- oblige à mettre davantage l'accent sur les secteurs supposés offrir les meilleures possibilités;

- laisse suffisamment de souplesse pour que l'on puisse accepter des demandes présentant des possibilités de développement économique dans des secteurs qui n'étaient pas visés initialement **ou** qui présentent des avantages pour les clients admissibles.

Lors de l'enquête auprès du personnel de première ligne, 28 p. 100 des employés des CRHC et 32 p. 100 de ceux des tiers fournisseurs de services nous ont indiqué que, selon eux, la détermination de secteurs prioritaires a pour conséquence que certains candidats qui pourraient bénéficier des PEMS n'y ont pas eu accès. Cependant, des informateurs clés ont mentionné que les cibles relatives aux secteurs prioritaires étaient

suffisamment basses pour que, de façon générale, les demandes au mérite provenant d'autres secteurs puissent être financées.

Les cibles fixées pour les BAS réadmissibles, ont à ce jour, eu peu d'influence sur la participation des clients BAS aux programmes de prestations d'emploi de DRHC.

Les employés des CRHC, comme ceux des tiers fournisseurs de services, sont unanimes à dire que l'EDMT a contribué à élargir la base de leur clientèle avec l'inclusion des BAS, mais, selon d'autres sources, le progrès en ce sens était très limité à la fin de l'année 1998-99.

Les interviews des informateurs clés de RHE et des CRHC, réalisées à l'automne 1999, permettent de conclure que l'on prévoit effectivement prendre des mesures pour élargir véritablement le bassin de la clientèle en y incluant les BAS, mais que rien n'a encore été fait. Cela s'explique de deux façons :

- Les cibles relatives aux BAS réadmissibles de 1998-1999 étaient si modestes qu'elles ont été atteintes sans que l'on ait besoin de faire d'efforts particuliers;

- RHE avait procédé à une importante restructuration, prévoyant des mesures de dotation pour améliorer la capacité du Ministère de concentrer davantage ses efforts sur l'emploi des BAS. Cette restructuration n'était pas complètement terminée en 1998-1999 et le Ministère n'avait qu'une capacité limitée pour appliquer ce nouvel objectif pendant la période couverte par l'évaluation. RHE, en particulier, n'avait pas les ressources nécessaires pour faire la promotion des programmes de DRHC auprès de ses clients, pas plus que pour évaluer ou conseiller convenablement les candidats.

RHE et DRHC, en leur qualité de coprésidents de l'EDMT, ont pris note des deux premiers points et s'en occupent. En ce qui concerne le premier, les cibles relatives aux BAS réadmissibles ont été doublées pour l'année financière 1999-2000. Pour ce qui est du deuxième, le développement de la capacité de RHE progresse en fonction de ses priorités stratégiques. De la même façon, au niveau provincial, local et du district, les comités de gestion ont étudié la meilleure façon d'identifier les BAS et de gérer leur cas. À l'automne 1999, les employés de RHE ont reçu de la formation dans le domaine de la détermination des besoins de services afin d'être mieux préparés à repérer les candidats appropriés et à les diriger vers DRHC. RHE a également pris des mesures pour réduire les éléments financiers dissuasifs en donnant des cartes de paiement de médicaments aux familles ayant des personnes à charge. Néanmoins, d'après les interviews d'informateurs clés que nous avons menées à l'automne et l'enquête auprès des agents de prestation à la fin de l'année financière 1998-1999, les questions de politique soulevées par les « clients partagés » n'étaient pas encore entièrement résolues à ce moment-là. Le problème le plus fréquemment abordé par les conseillers, tant des CRHC que des tiers fournisseurs de services, est qu'il existe des facteurs financiers dissuasifs qui empêchent les BAS de participer aux programmes de prestations d'emploi. Les BAS qui ont des personnes à charge (et qui doivent s'occuper de la garde de leurs enfants), ainsi que les BAS célibataires qui ont des problèmes de santé, en

particulier, risquent de se trouver dans une situation financière encore plus précaire s'ils abandonnent l'aide sociale pour s'inscrire au programme de prestations d'emploi.

Dans le cadre de l'enquête auprès des agents de prestation de première ligne, on a demandé aux répondants si, d'après leur expérience, les BAS avaient des besoins différents de ceux des autres clients. Globalement, 65 p. 100 des répondants estiment que oui, tandis que 16 p. 100 ont répondu « oui et non ». Ces derniers veulent surtout différencier deux types de bénéficiaires d'aide sociale. Les BAS de longue date ont des besoins plus grands que les autres clients, ce qui n'est pas le cas des BAS à court terme, c'est-à-dire ceux qui, en général, reçoivent de l'aide sociale pour la première fois. Les agents de prestation sont partagés pour ce qui est de la mesure dans laquelle on comble les besoins des BAS; 36 p. 100 des personnes interrogées affirment que les besoins des BAS sont entièrement satisfaits, 41 p. 100 que l'on y répond plus ou moins, et 22 p. 100 que tel n'est vraiment pas le cas. Les répondants des tiers fournisseurs de services ont davantage tendance à affirmer que l'on ne pourvoie pas aux besoins des BAS, 29 p. 100 donnant cette réponse, comparativement à 13 p. 100 des employés des CRHC. De même, le personnel des CRHC est plus susceptible d'affirmer que ces besoins sont entièrement satisfaits, 44 p. 100 étant de cet avis, comparativement à 31 p. 100 pour le personnel des tiers fournisseurs de services.

Les conseillers ont également discuté du fait que les BAS présentent davantage de problèmes liés à l'estime de soi, de problèmes émotionnels et d'autres obstacles, qui exigent un counselling individualisé et, souvent, un counselling familial. Les conseillers des CRHC et ceux des tiers fournisseurs de services ont des points de vue différents quant à la façon d'aborder ce genre de difficultés. Ceux des CRHC voudraient que le ministère provincial des Ressources humaines et de l'Emploi (RHE) continue à jouer un rôle auprès de ces clients, en particulier quand il y a des problèmes liés à la famille. Les conseillers des tiers fournisseurs de services estiment généralement qu'ils sont mieux en mesure d'aider ces clients, mais craignent que l'alourdissement de leur tâche ne les empêche de continuer à le faire à l'avenir. Les conseillers, tant des CRHC que des bureaux d'extension[32], s'inquiètent également de ne pas avoir la formation nécessaire pour évaluer les besoins des BAS. Ce problème n'a pas été soulevé par les autres types de fournisseurs de services. Les deux types de conseillers ont déclaré que l'absence de programme d'alphabétisation constituait un problème dans le cas des BAS. Un grand nombre d'entre eux ont aussi mentionné le manque d'initiatives locales de développement économique et suggéré que, lorsqu'il en existe, il faudrait prévoir de catégorie PCE ou établir des quotas en faveur des BAS afin de leur donner une chance d'y participer.

Les conseillers ont proposé les améliorations suivantes :

- Le RHE devrait maintenir son aide et s'assurer que les clients ne sont pas pénalisés du fait de participer à un programme de prestations d'emploi. Il faudrait établir des lignes directrices et des règles précises afin que les BAS soient sûrs du soutien qu'ils recevront;

- Il devrait exister une meilleure coordination entre RHE et DRHC;

---

[32] Les bureaux d'extension sont des tiers fournisseurs de services mis en place à l'origine dans le cadre de la LSPA.

- Il faudrait promouvoir davantage les programmes et services de DRHC auprès des BAS admissibles qui peuvent s'en prévaloir;

- Il conviendrait d'offrir plus de programmes d'alphabétisation.

Certains ont mentionné que les BAS qui terminent avec succès une formation, devraient être assurés de pouvoir bénéficier d'une subvention salariale ciblée pendant toute l'année suivant leur formation. Pour qu'ils puissent se prévaloir de cette possibilité, il faudrait trouver un employeur convenable qui serait disposé à accueillir ces participants.

4.2.2 Les participants au programme sont-ils représentatifs de la main-d'œuvre en chômage?

Pour évaluer la différence entre les bénéficiaires des PEMS et la population des prestataires d'AE de Terre-Neuve[33], nous avons examiné les données de l'impôt sur le revenu. Les principales différences sont les suivantes :

- En général, les bénéficiaires des PEMS, à l'exception des clients de l'ATI, ont un niveau de revenu inférieur à celui de l'ensemble de la population de l'AE. En 1995, le revenu moyen (provenant de toutes les sources) des quatre groupes s'établissait comme suit :

  - Ensemble de la population de l'AE 19 850 $
  - Participants aux SSC 14 550 $
  - Participants à l'ATI 22 500 $
  - Participants aux PCE 12 900 $

- En moyenne, les prestations d'AE des participants étaient supérieures à celles de la population de l'AE (4 400 $ par rapport à 3 900 $)[34].

4.2.3 La sélection des clients est-elle influencée par le cadre de responsabilisation?

Les répondants à l'enquête auprès des employés de première ligne affirment que le cadre de responsabilisation a fait en sorte que l'aide a surtout été accordée aux clients qui pouvaient participer plus facilement à un programme de prestations d'emploi. Ces clients reçoivent de l'aide, contrairement à ceux qui requièrent beaucoup de counselling ou dont les besoins sont plus grands, comme les personnes handicapées ou celles dont la situation exige des cours d'alphabétisation. Il découle du cadre de responsabilisation que les conseillers sont jugés principalement en fonction des succès à court terme. De nombreux

---

[33] Échantillon aléatoire de 1 p. 100 des prestataires de l'AE depuis 1994.

[34] Puisque les données proviennent des dossiers de l'impôt sur le revenu, il n'est pas possible de savoir si cette différence est attribuable au taux de prestations, à la durée des prestations ou aux deux.

conseillers des tiers fournisseurs de services se disent frustrés du fait que le cadre d'imputabilité ne tient pas compte de la situation des clients au départ.

4.2.4 Atteinte des cibles

Chacun des quatre districts de DRHC (Avalon, Centre, Ouest et Labrador) a une cible définie quant au nombre de clients desservis, de clients retournés au travail et d'économies au titre de l'AE. Ces objectifs, précisés dans l'Entente sur le développement du marché du travail, sont définis pour l'année financière 1998-1999.

Clients desservis

Le tableau 15 indique les cibles relatives aux clients desservis pour l'année financière 1998-1999. Ces cibles sont nettement supérieures aux activités de l'exercice financier 1997-98 (la première année de l'EDMT) à cause de la limitation imposée cette année-là par des engagements pluriannuels en matière de formation des clients au cours de l'année financière précédente.

Tableau 15
Clients des PEMS servis en 1998-1999

Région	Cible totale (y compris la formation)
Avalon	7 107
Centre	7 284
Ouest	4 201
Labrador	1 041
Total	19 633

Cibles de retours au travail

Le tableau 16 affiche les cibles globales de succès (y compris la formation) dans le cas des retours au travail. Il ne nous a pas été possible de valider ces chiffres parce que les données disponibles ne portaient que sur les participants aux PCE, aux SSC et à l'ATI dont l'intervention avait commencé entre le 1er juillet 1996 et le 31 décembre 1998 et ceux pour lesquels elle s'était terminée en février 1998.

Tableau 16
Cibles de succès

Région	Cible totale (y compris la formation)
Avalon	2 265
Centre	1 854
Ouest	810
Labrador	300
Total	5 229

Cependant, le tableau 17 présente les résultats de DRHC relatifs aux personnes ayant participé à l'enquête, et compare la définition du succès du ministère aux estimations de l'enquête.

Si on utilise les données de l'enquête sur l'emploi après l'intervention, dans le cas des SSC et des PCE, toute personne qui avait commencé à travailler dans les trois mois qui ont suivi l'intervention ou qui était toujours à l'emploi du même employeur était considérée comme employée. Dans le cas des clients de l'ATI, toute personne qui exploitait toujours son entreprise ou qui avait trouvé un emploi dans les trois mois suivant la fin du programme était considérée comme un succès. Ainsi que le montre le tableau 17, les résultats de l'enquête révèlent que le nombre de succès est plus élevé que ce qui est enregistré dans la base de données des résultats de DRHC.

Outre cette sous-évaluation apparente des succès, les deux sources ne concordent pas très bien. Elles donnent des résultats semblables dans 56 p. 100 des cas et différents dans 44 p. 100 des cas (non-concordances du tableau 17)

Le tableau 17 montre la dualité du problème dans chacune des trois interventions. Les résultats du tableau 17 sont basés sur tous les participants à l'enquête (à l'exclusion des autres clients réadmissibles interrogés).

En résumé voici les conclusions du tableau :

- Le taux de succès des trois interventions est largement sous-estimé par DRHC. En ce qui a trait à l'ATI, les résultats de l'enquête indiquent plus du double de retours au travail que les données de DRHC. Pour ce qui des PCE, l'estimation des succès d'après les données d'enquête est 2,5 fois plus élevée que celle de DRHC;

- En plus d'être faibles, les taux de succès d'après les données de DRHC comportent des erreurs de classification.

Tableau 17
Corrélation des taux de succès

Programme	N	Taux de succès d'après l'enquête	Taux de succès d'après les données découlant du cadre de responsabilisation de DRHC	Écart global	Non-concordance des participants[35]
SSC	373	67 %	48 %	-19 %	41 %
ATI	170	85	41	-44	53
PCE	724	50	20	-30	44
Total	**1 267**	**54**	**26**	**-28**	**44**

[35] Autrement dit, le pourcentage des cas où l'on constate que les gens ayant participé à l'enquête sont employés et ne sont pas enregistrés comme un succès dans les données découlant du cadre a été classé, ou encore le pourcentage des cas où de responsabilisation le client a été classé comme un succès selon le système alors qu'il n'a pas trouvé d'emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de l'intervention.

Pour illustrer ce double problème, le tableau 18 présente une comparaison détaillée pour les bénéficiaires des subventions salariales ciblées. Dans le cas de 221 personnes, l'enquête et le fichier des *résultats* concordent sur le plan du résultat, y compris 146 personnes pour lesquelles les deux indiquent un succès. Pour 152 personnes (41 p. 100), les deux sources divergent, la majorité des gens (103) n'étant pas comptabilisés comme un succès dans le fichier des *résultats*, mais constituant un « succès » d'après les données d'enquête. Cependant, on trouve 49 autres personnes, enregistrées comme un succès dans le fichier des résultats, alors qu'elles ne sont pas retournées au travail dans les trois mois suivant la fin de leur emploi subventionné.

Tableau 18
Non-concordance des résultats dans le cas des SSC

		Succès d'après le fichier des résultats		Total
		Non	Oui	
Succès d'après l'enquête	Non	75	49	124
	Oui	103	146	249
Total		178	195	373

Cibles d'économies au titre de l'AE

Les plans d'activités de chaque district précisent également les cibles d'économie au titre de l'AE devant découler de la réussite des participants au chapitre de l'emploi. Ces économies **ne** sont comptabilisées **que** si le client obtient un emploi au cours de la période pendant laquelle il est admissible à recevoir des prestations d'AE. Ainsi, aucune économie n'est comptabilisée dans le cas des clients réadmissibles qui trouvent un emploi. De la même façon, les prestataires actifs au moment de leur participation, mais dont la période de prestations expire avant leur retour au travail, sont comptabilisés comme un succès au titre des « retours au travail », mais ne sont pas pris en compte pour ce qui est des « économies au Compte d'AE ».

Tableau 19
Économies au titre de l'AE dans le cadre de l'ATI, des PCE et des SSC (année financière 1998-1999)

Région	Cible d'économies au titre de l'AE (y compris la formation)	Économies comptabilisées pour l'ATI, les PCE et les SSC
Avalon	8 254 779 $	485 204 $
Centre	6 300 000 $	482 430 $
Ouest	2 969 057 $	303 251 $
Labrador	1 077 635 $	103 585 $
Total	18 601 471 $	1 377 984 $

D'après le tableau 19, il est évident que l'ATI, les PCE et les SSC ne contribuent pas beaucoup à la réalisation des cibles d'économies au titre de l'AE.

Le tableau 20 présente une ventilation de la source des clients considérés comme un succès pour l'année 1998-1999. Cette information est basée sur l'appariement des succès pendant l'année 1998-1999 aux données du RHI sur les clients pour 1997-1998 et 1998-1999.

Les clients reçoivent souvent plusieurs types d'aide de DRHC. Lorsqu'un client bénéficie de plusieurs types d'intervention, il n'est comptabilisé que pour une seule d'entre elles, dans l'ordre indiqué dans le tableau. Par exemple, une personne, ayant bénéficié d'une SSC, tout en participant à un groupe de counselling, ne serait comptabilisée que dans les SSC.

Tableau 20
Attribution des économies au titre de l'AE, selon l'intervention, 1998-1999

	Clients	Économies au titre de l'AE
ATI	179	42 238 $
SSC	376	699 281 $
Achats de places	869	677 540 $
Étudiants indépendants de la catégorie élargie	2 010	3 381 826 $
PCE	746	636 465 $
SAE/PLMT	132	297 000 $
Autres PEMS	497	2 529 003 $
MARP	96	17 379 $
Jeunesse	49	23 329 $
Autre intervention FRC	10	0 $
Session de counselling de groupe	593	1 064 834 $
Services de groupe	422	1 442 159 $
Autre/inconnu	51	89 418 $
Pas d'intervention connue	378	511 894 $
Total tableau	**7 474**	**13 454 793 $**

Ce tableau confirme l'information présentée au tableau 19, soit que l'ATI, les SSC et les PCE contribuent peu à la réalisation des cibles d'économies au titre de l'AE, selon les calculs de DRHC. Il est clair que la formation, qu'il s'agisse des achats de places[36] ou des étudiants indépendants de la catégorie élargie, compte pour une plus grande proportion des économies estimées. La catégorie *Autres PEMS* est très large également, sa principale composante étant la catégorie *Gouv. à Gouv.-EBR*. Il convient de remarquer que même si les clients enregistrés dans les catégories Services de groupe et Sessions de counselling de groupe y figurent uniquement lorsqu'ils n'ont participé à aucune autre intervention, ces deux catégories représentent une forte proportion des économies (près du double de la contribution combinée de l'ATI, des PCE et des SSC).

[36] Nous avons inclus dans cette catégorie les *achats de formation dans le cadre des PEMS-EMT* et ceux dans le cadre des PEMS-CRHC.

4.2.5 *Validité des données découlant du cadre de responsabilisation*

Les variations entre le fichier des résultats et les données d'enquête soulèvent des questions importantes quant à l'exactitude des données de DRHC. Selon nous, l'une des raisons de la non-comptabilisation des succès découle de problèmes liés à la gestion de cas. Ainsi, l'omission d'un certain nombre de « retours au travail » dans le fichier des réussites est probablement attribuable au fait que :

- les conseillers ne parviennent pas à joindre certaines personnes afin de vérifier leur situation d'emploi à la suite du programme (soit au début, soit après trois mois, soit les deux).
- les conseillers n'enregistrent pas les succès dans le SSAC ou le SNSE à cause d'une charge de travail trop importante.

Le fichier des résultats répartit les clients « retournés au travail » en quatre groupes, comme on le voit au tableau 21.

Tableau 21
Groupes de succès selon le cadre de responsabilisation

Groupe de résultats	Signification	Enregistré par :
Unité 43	Prestataires d'AE faisant l'objet d'une gestion de cas, qui trouvent de l'emploi **avant la fin** de leur période d'admissibilité	Résultats selon les plans d'action pour les SSC. Dans le cas des autres interventions, selon la règle des 12 semaines/25 %
Unité 44	Prestataires d'AE faisant l'objet d'une gestion de cas, enregistrés comme étant employés **après** leur période d'admissibilité	Résultats selon les plans d'action
Unité 45	Prestataires ne faisant pas l'objet d'une gestion de cas, qui deviennent employés avant la fin de leur période d'admissibilité grâce aux **services de groupe**	Règle des 12 semaines/25 %
Unité 46	**Anciens prestataires d'AE** ou autres clients en chômage ayant fait l'objet d'une gestion de cas, qui deviennent employés grâce aux services d'aide	Résultats selon les plans d'action

Le fichier des *résultats* contient des données sur le succès de tout client faisant l'objet d'une gestion de cas, ainsi que sur ceux qui ont participé à des sessions de groupe. Dans l'évaluation des PEMS, nous nous intéressons principalement aux trois prestations d'emploi (SSC, PCE et ATI). Ce fichier indique les succès de 1 422 personnes (sur 5 567) qui ont touché d'une prestation d'emploi après juillet 1996. Les taux de succès, d'après ce fichier, sont présentés au tableau 22, ainsi que le nombre total d'interventions et de clients réadmissibles selon chaque intervention.

Tableau 22 Appariement préliminaire des résultats aux données sur les PEMS						
Type de succès	**SSC**	**ATI**	**PCE**	**Total, formation exclue**	**Formation**	**Total**
Unité 43 (succès pendant la période d'admissibilité à l'AE)	303	33	404	**740**	1 709	2 449
Unité 44 (succès des clients faisant l'objet d'une gestion de cas en dehors de la période d'admissibilité à l'AE)	40	108	244	**392**	1 233	1 625
Unité 45 (services de groupe)	5		6	**11**	33	44
Unité 46 (clients réadmissibles)	250	112	577	**939**	1 311	2 250
Total des succès	600	253	1 231	**2 084**	4 289	6 373
Total des interventions	775	446	4 346	**5 567**	6 741	12 308
Clients réadmissibles	3	38	767	**808**	1 063	1 871
Taux de succès	77 %	57 %	28 %	**37 %**	64 %	52 %

On constate deux inexactitudes apparentes dans le tableau 22. Tout d'abord, il est impossible que le nombre de succès indiqué pour l'unité 43 dans le cas des SSC soit aussi élevé. Cette intervention dure en général un an, de sorte que dans la plupart des cas, l'indicateur du succès à la fin de l'intervention, d'après le plan d'action, serait enregistré **après** la période de prestations du client.

L'autre inexactitude est le nombre élevé de succès pour l'unité 46. Pour que cette unité puisse afficher des succès, les conditions suivantes doivent être réunies :

- Aucune donné sur le client ne se trouve dans le FPTP (c'est-à-dire que le client n'a pas reçu de prestations d'AE) ou, si des données y sont consignées, *le Plan d'action ou son équivalent ne correspond pas à la période de prestations.*

- Le résultat est enregistré dans le SNSE (ou le SSAC).

- La date du résultat, ou celle de la fin de l'intervention, se situe dans l'année financière.

Le but du code de l'unité 46 est d'enregistrer les clients réadmissibles, c'est-à-dire ceux qui reçoivent de l'aide même s'ils ne sont pas des prestataires d'AE actifs. De toute évidence, d'autres clients sont enregistrés dans cette catégorie. Il convient de noter, par exemple, que le fichier des résultats comptabilise 250 placements réussis à la suite des SSC dans l'unité 46, alors que les données administratives n'identifient que 3 bénéficiaires des SSC

comme étant d'anciens clients réadmissibles[37]. Le problème qui risque de survenir ici est que, même si un client a réellement commencé une intervention alors qu'il touchait de l'AE, les données ne sont pas appariées dans tous les cas à cause de certaines difficultés[38].

4.3 Cogestion

Vous trouverez ci-après les principes sur lesquels les deux paliers de gouvernement se sont mis d'accord dans le cadre de l'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail* (EDMT) :

- le gouvernement fédéral continue de se charger de la mise en œuvre des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) ainsi que de l'exécution des fonctions du Service national de placement;

- les deux paliers de gouvernement sont conjointement responsables de la conception, de la gestion et de l'évaluation des PEMS, ainsi que de certains éléments ou de certaines fonctions du Service national de placement.

Voici les structures de gestion précisées dans l'EDMT :

- Un comité provincial de gestion, comportant un nombre égal de représentants de chaque palier de gouvernement, s'est vu confier le mandat de gérer l'application des PEMS au niveau provincial. Ce comité est coprésidé par le cadre supérieur régional de DRHC et par le sous-ministre des Ressources humaines et de l'Emploi (RHE). Le sous-ministre du Développement et du Réaménagement rural et celui de l'Éducation y siègent également.

- Quatre comités de district pour le développement du marché du travail ont été mis en place, soit Avalon, Centre, Ouest et Labrador. Chaque comité est coprésidé par les gestionnaires de district appropriés de DRHC et de RHE. Les responsabilités particulières de ces comités ne sont pas précisées dans l'EDMT, mais sont laissées à la discrétion du comité provincial de gestion. L'EDMT comporte un engagement en matière de planification des activités au niveau du district et, en pratique, les comités de district ont rédigé ces plans.

L'EDMT précise que les décisions des cinq comités doivent être consensuelles et que, si cela s'avère impossible, les questions doivent être soumises à l'échelon supérieur afin qu'une décision soit prise.

L'EDMT comporte également l'engagement de réexaminer la conception des PEMS qui font l'objet de cette évaluation et de mettre au point une nouvelle prestation de formation.

---

[37] À noter que l'on n'a commencé à identifier les clients comme étant réadmissibles qu'en avril 1997. Certaines personnes enregistrées comme ayant réussi en 1997-1998 peuvent très bien avoir commencé à bénéficier de leur SCC en 1996-1997, et donc ne pas figurer dans les données administratives comme clients réadmissibles. Il pourrait également y avoir d'autres problèmes en ce qui concerne les clients réadmissibles, mais le nombre élevé de succès consignés pour l'unité 46 dans le cas des SSC semble être impossible à atteindre.

[38] Dans le fichier COUN_SUM du SSAC, qui contient l'information relative aux résultats des plans d'activité, la date du commencement et de la fin du plan d'action n'est enregistrée que dans 30 p. 100 des cas.

L'EDMT ne précise pas la façon dont la cogestion doit être appliquée à l'échelle locale. Dans la pratique, on a mis en place des comités locaux d'évaluation de projets chargés d'examiner les propositions de partenariats pour la création d'emploi et de partenariats locaux de développement du marché du travail et, dans certains cas, le programme plus large des subventions salariales ciblées.

En général, selon nous, les gestionnaires locaux de DRHC conservent la responsabilité de la gestion des opérations locales du ministère, et les comités de gestion locaux ne s'occupent habituellement pas des autres aspects des opérations de DRHC[39].

On a demandé au personnel de première ligne de DRHC et des tiers fournisseurs de services de quelle façon la mise en œuvre de la cogestion fédérale-provinciale des PEMS avait modifié leur travail quotidien. Près du tiers (30 p. 100) des répondants ayant au moins trois années d'expérience ont mentionné que leur journée de travail n'avait pas changé. Les employés des tiers fournisseurs étaient plus susceptibles de déclarer que l'EDMT n'avait eu aucune influence, 37 p. 100 d'entre eux n'ayant signalé aucun changement contre 20 p. 100 dans le cas des CRHC.

L'évaluation comporte quatre études de cas de cogestion (Stephenville, St. John's, Gander et Happy Valley-Goose Bay). D'après les interviews menées auprès des représentants du comité d'évaluation des projets, du personnel de DRHC et des coprésidents de chacun des quatre comités de gestion de district, ces comités locaux fonctionnent efficacement sans aucune complication sérieuse. Cependant, à Happy Valley-Goose Bay, le processus d'examen des demandes provenant de la côte du Labrador n'est pas encore complètement en place.

4.3.1 Avantages de la cogestion

Les informateurs clés sont d'avis que la cogestion est une approche efficace. Ils soulignent notamment que la cogestion a donné lieu à une nette amélioration du processus d'examen des projets. Autrefois, selon eux :

- les projets devaient parfois bénéficier du soutien indépendant de nombreuses directions et ministères gouvernementaux, ainsi que d'organismes tiers financés par le gouvernement. Comme on ne faisait aucune évaluation globale, chaque possibilité d'aide prise isolément pouvait se révéler intéressante, mais le montant total du soutien pouvait être difficile à justifier;

- les projets offrant des avantages à court terme dans une collectivité donnée pouvaient obtenir de l'aide lorsqu'il y avait de meilleures possibilités.

---

[39] L'exception est celle du Labrador, dont le comité de gestion de district a commandé une étude sur les dépenses des bureaux d'extension en matière de SAE, et qui examinera collectivement les résultats afin de déterminer les améliorations possibles.

Selon l'approche de cogestion, toutes les parties peuvent étudier un projet ensemble, ce qui permet éventuellement de supprimer ces difficultés. Quand les diverses agences gouvernementales travaillent en collaboration, il est beaucoup plus facile, en particulier :

- de veiller à ce que les parrains profitent de toutes les mesures d'aide non financière offertes par l'ensemble des organismes gouvernementaux;

- de faire en sorte que les promoteurs ou les parrains contribuent réellement au projet et/ou qu'ils aient l'appui de prêteurs conventionnels;

- de sélectionner les meilleurs projets puisque toutes les parties sont au courant des propositions de projet présentées pendant la même période.

À Stephenville, toutes les parties étaient convaincues que ces avantages potentiels sont actuellement en voie de se concrétiser. Dans les trois autres endroits, le plein potentiel de la collaboration ne s'est pas encore concrétisé selon les personnes que nous avons interrogées. Tous espèrent que l'on va continuer à progresser.

Des informateurs clés ont également souligné que la cogestion des PEMS avait aussi apporté plusieurs autres avantages dans certains volets du programme :

- l'établissement d'une coopération semblable dans d'autres volets du programme, comme le Programme transitoire de création d'emploi, les emplois d'été;

- l'amélioration de la coordination et des communications au sein de RHE et DRR;

- l'amélioration de la coopération entre les conseils de développement économique régional;

- de l'information pertinente pour le Plan social stratégique de la province.

Pour ce qui est des aspects positifs du changement, les employés des CRHC, comme ceux des tiers fournisseurs, ont déclaré le plus souvent que l'on évite ainsi le dédoublement des services, qu'il y a une meilleure communication et plus de coopération entre la province et DRHC. Aujourd'hui, d'après les répondants, chacun des deux paliers de gouvernement assure davantage la promotion des services de l'autre et est, en général, au courant de ce qu'il a à offrir. Selon les deux types d'employés, le personnel est maintenant en mesure d'aider une clientèle plus large.

Le personnel des tierces parties a mentionné plusieurs aspects positifs de la cogestion dont les employés de DRHC n'ont pas fait état. Certains estiment que depuis l'avènement de la cogestion, ils obtiennent davantage d'appui de DRHC et qu'ils peuvent mieux aider certains groupes particuliers, dont les BAS et les personnes handicapées.

4.3.2 Désavantages de la cogestion

Les informateurs clés voient peu de désavantages à la cogestion. Les difficultés rencontrées étaient surmontables ou présentaient des avantages compensatoires à leur yeux.

On s'est plaint, par exemple, que les délais d'approbation des plans d'activités régionaux en 1999-2000 constituaient un obstacle à une meilleure mise en œuvre du programme. La solution envisagée, cependant, était l'engagement de toutes les parties à l'égard d'un mécanisme d'approbation dans des délais raisonnables plutôt qu'une modification du processus de cogestion. Certains répondants ont également parlé de la possibilité de retards dans l'examen des projets par les comités d'évaluation. Cependant, cette préoccupation n'existait pas à Stephenville, où le CEP fonctionnait rondement et où toutes les parties considèrent cette approche comme une amélioration par rapport au processus précédent.

Le plus grand désavantage de la cogestion, selon les informateurs clés de DRHC, est que la cogestion est perçue par beaucoup comme une situation temporaire, ce qui a causé des difficultés sérieuses sur le plan du moral des employés de DRHC. À cet égard, la plupart pensaient notamment que la province finirait par décider de prendre en charge tous les programmes d'emploi en vertu d'un transfert de responsabilités, comme cela s'est produit dans la plupart des autres provinces, ou qu'Ottawa ferait pression pour qu'elle prenne une décision en ce sens.

Les répondants à l'enquête auprès du personnel ont davantage tendance à donner des exemples négatifs plutôt que positifs. Les employés des CRHC et des tiers fournisseurs de services donnent des réponses assez différentes. Le changement négatif le plus fréquemment mentionné par les employés des CRHC est qu'il faut maintenant beaucoup plus de temps pour prendre une décision parce qu'ils doivent consulter un grand nombre d'agences extérieures et assurer la coordination de concert avec elles. Certains sont frustrés de ne plus pouvoir prendre de décision et de ne plus avoir l'autorité de décider quel type de soutien serait le mieux adapté à leurs clients.

Certains employés des CRHC ont également constaté que la cogestion entraîne une modification des orientations à mesure que l'année avance. Au premier trimestre, on les encourage à essayer d'aider les clients à trouver un emploi durable en utilisant les moyens qui conviennent le mieux, tandis qu'au dernier trimestre, on ne cherche plus qu'à inscrire des clients dans les programmes afin de dépenser les budgets.

Les informateurs clés ont noté un problème particulier pendant l'année financière 1998-1999, alors que d'importants montants d'argent supplémentaires sont devenus disponibles à la fin de l'exercice parce que le budget panprovincial n'avait pas été dépensé en totalité. Plusieurs informateurs de DRHC et de RHE soulignent que cela avait entaché la crédibilité de DRHC auprès de ses partenaires, tout en minant les efforts de toutes les parties pour faire passer le message voulant que le soutien de DRHC se limite maintenant aux seuls projets ou initiatives susceptibles de déboucher sur un emploi durable.

Les employés des CRHC et des tiers fournisseurs de services ont remarqué un accroissement de la charge de travail sans augmentation du personnel, voire, dans certains cas, une réduction de personnel, problème qu'ils relient à la cogestion. Selon un bon

nombre de personnes interrogées, cette situation, ajoutée au fait qu'il faut consacrer plus de temps à la saisie des données afin d'assurer le suivi des mesures découlant du cadre de responsabilisation, fait en sorte que les conseillers n'ont pas toujours l'occasion d'apprendre à connaître le client suffisamment pour savoir ce qui lui convient le mieux.

4.4 Gestion de cas et counselling de la clientèle

4.4.1 Y a-t-il un système de suivi?

Tous les conseillers de première ligne ayant fait l'objet de l'enquête utilisent le SSAC ou le SNSE, ou les deux, pour assurer le suivi des clients. Certains conseillers des tiers fournisseurs de services affirment que, même s'ils se servent du SSAC pour fournir l'information nécessaire à DRHC afin d'assurer le suivi selon le cadre de responsabilisation, ils font leur propre gestion de cas à l'aide de leurs dossiers papier.

Comme le montre le tableau 23, les conseillers des CRHC sont plus positifs quant à l'efficacité de leur méthode actuelle de gestion de cas que ceux des tiers fournisseurs de services.

Tableau 23
La méthode de gestion de cas actuelle est-elle efficace?

	CRHC	Tiers fournisseur de services
Très efficace	64 %	32 %
Plus ou moins efficace	29	51
Inefficace	7	17
	100 %	100 %
N	28	37

4.4.2 Satisfaction des participants

On a posé aux participants toute une série de questions sur leur satisfaction à l'égard des services reçus et de leur travail ou placement dans le cadre du programme des Subventions salariales ciblées ou des Partenariats pour la création d'emploi. Comme on le voit au tableau 24, le niveau de satisfaction par rapport aux services reçus dans les CRHC ou les bureaux d'extension est élevé. Au Labrador, ce niveau de satisfaction est légèrement moins élevé que dans les autres régions. La satisfaction à l'égard de la variété des services offerts varie également selon la région, les participants du district d'Avalon et du Centre étant plus satisfaits que ceux de l'Ouest et du Labrador.

Tableau 24
Satisfaction des participants selon la région

	Pourcentage de ceux qui sont très satisfaits[1]				
	Avalon	Centre	Ouest	Labrador	TOTAL
Satisfaction globale à l'égard de la qualité du service reçu dans votre CRHC ou votre bureau d'extension	78 %	80 %	89 %	64 %	80 %
Satisfaction à l'égard de la variété des services offerts par votre CRHC	70 %	74 %	58 %	62 %	72 %
Satisfaction à l'égard du niveau de revenu pendant votre participation au programme[2]	57 %	65 %	55 %	57 %	61 %
Pertinence de votre travail par rapport à vos objectifs de carrière	46 %	46 %	52 %	42 %	47 %
Utilité du programme pour vous aider à trouver un emploi[3]	26 %	28 %	31 %	33 %	28 %

[1] Définis comme étant ceux dont la cote de satisfaction est de 8 ou plus sur une échelle de 0 (pas du tout) à 10 (très satisfait).

[2] Question posée seulement aux bénéficiaires des Subventions salariales ciblées.

[3] Question posée seulement à ceux qui ne travaillent plus pour l'employeur du projet.

La satisfaction à l'égard du placement professionnel est faible, notamment en ce qui concerne la pertinence du travail par rapport aux objectifs de carrière et à son utilité pour aider le participant à trouver un emploi. À l'échelle de la province, 47 p. 100 des répondants se déclarent satisfaits de la pertinence du travail par rapport à leurs objectifs de carrière. Cependant, les bénéficiaires des SSC sont plus susceptibles de se déclarer satisfaits à cet égard, 58 p. 100 se disant très satisfaits, comparativement à 45 p. 100 dans le cas des participants aux PCE.

On a demandé à ceux qui ne travaillent plus pour leur employeur de projet dans quelle mesure le programme les avait aidés à trouver un emploi. Seuls 28 p. 100 jugent que cette expérience a été utile. Cependant, 37 p. 100 des bénéficiaires des SSC estiment que le programme a été très utile pour les aider à trouver un emploi, comparativement à 27 p. 100 des participants aux PCE.

4.4.3 Apport des participants

On a demandé aux conseillers d'indiquer le pourcentage de bénéficiaires de PEMS qui avaient rédigé un plan d'action. Comme le montre le tableau 25, les clients des tiers fournisseurs de services sont moins susceptibles d'avoir rédigé un plan d'action que ceux des CRHC.

Tableau 25 Quel pourcentage des bénéficiaires des PEMS ont rédigé un plan d'action?		
	CRHC	Tiers fournisseurs de services
Moins de 25 %	0 %	7 %
25 % à 49 %	0	19
50 % à 74 %	11	9
75 % à 89 %	15	16
90 % à 99 %	37	30
100 %	37	19
	100 %	100 %
N	27	43

Quand on leur a demandé d'évaluer dans quelle mesure l'élaboration de plans d'action profite aux clients, 57 p. 100 des employés des CRHC ont coté cet avantage à 9 ou plus sur une échelle de 0 à 10 (0 signifiant pas du tout et 10, beaucoup), et 40 p. 100 du personnel des tiers fournisseurs de services ont attribué une cote de 9 ou plus sur la même échelle.

Quand on a demandé aux participants : « Avez-vous élaboré un plan d'action pour l'avenir avec l'aide d'un conseiller en emploi du CRHC? », 12 p. 100 seulement ont répondu oui. C'est dans le district du Centre que ce pourcentage est le plus élevé, 16 p. 100 des participants ayant déclaré en avoir rédigé un, tandis que celui de l'Ouest affiche le pourcentage le plus bas, avec 6 p. 100 seulement. Ces faibles pourcentages montrent que les clients eux-mêmes ne sont pas nécessairement au courant du processus de rédaction d'un plan d'action et que, par conséquent, ils risquent fort de ne pas participer aussi activement qu'ils le devraient. D'après ces statistiques, le principal avantage du plan d'action pour le client tiendrait au fait qu'il est obligatoire pour avoir accès aux PEMS.

4.5 Information sur le marché du travail

Au cours de l'enquête, tant auprès des employés de première ligne que des participants, on a posé des questions sur la disponibilité et l'utilisation de l'information sur le marché du travail.

4.5.1 Disponibilité de l'information sur le marché du travail pour les employés de première ligne

Lors de l'enquête auprès des agents de prestation, 52 p. 100 des employés des CRHC et 67 p. 100 de ceux des tiers fournisseurs de services ont indiqué qu'ils disposaient des ressources et des outils nécessaires en matière d'information sur le marché du travail pour être en mesure d'aider leurs clients. Lorsqu'on a demandé aux conseillers ce qui leur manquait, ceux-ci ont donné diverses réponses. Les employés des CRHC donnaient en général des réponses plus précises que ceux des tiers fournisseurs de services.

Voici les ressources dont les employés des CRHC souhaiteraient disposer (selon la fréquence) :

- La présence d'un AIMT (analyste de l'information sur le marché du travail) sur place (mention de loin la plus fréquente). Certains bureaux disposant d'un AIMT à temps partiel ont mentionné qu'ils aimeraient en avoir un à temps plein;
- Une mise à jour régulière de l'information;
- Des mises à jour périodiques par l'AIMT, qui pourraient être diffusées automatiquement de façon régulière. À l'heure actuelle, ils doivent se mettre à la recherche de l'information;
- De l'information sur le marché du travail local;
- Des outils, comme Choix, pour aider les clients à faire des choix de carrière;
- Une mise à jour régulière du taux de succès des personnes ayant terminé tel ou tel programme;
- Davantage de temps pour utiliser les ressources;
- L'accès à Internet pour les clients;
- Un Centre d'information et de ressources sur les carrières (CIRC) dans la région.

Le personnel des tiers fournisseurs de services souligne ce qui leur fait défaut (selon la fréquence) :

- Plus d'information locale;
- Des mises à jours régulières de l'information;
- De l'information sur les sources d'information disponibles concernant le marché du travail local;
- L'accès à Internet pour le personnel;
- Davantage d'information spécifique sur le marché du travail — ce qui est disponible est trop général;
- L'accès à Internet pour les clients;
- Un AIMT au CRHC;
- Un AIMT à temps plein au CRHC plutôt qu'à temps partiel, comme c'est le cas actuellement;

- De l'IMT plus conviviale, dans un langage simple que les clients peuvent comprendre;
- L'accès à de l'IMT à jour au CRHC/information mise à jour régulièrement;
- Le programme Choix;
- Davantage de matériel imprimé;
- Des ateliers de façon régulière;
- Plus d'information provinciale;
- La diffusion de l'information dans les écoles.

La plupart des répondants estiment qu'ils tireraient avantage d'une formation supplémentaire à propos de l'information sur le marché du travail. En particulier, 83 p. 100 des répondants des CRHC et 93 p. 100 de ceux des tiers fournisseurs de services ont mentionné qu'une formation sur l'IMT leur serait profitable.

Les possibilités de formation suivantes (selon la fréquence) suscitent l'intérêt des employés des CRHC :

- Une formation sur l'accès à de l'information spécifique sur Internet et sur la façon d'en utiliser les outils;
- Tout serait utile/formation générale/comment trouver ce qui existe;
- Comment faire plus efficacement de la recherche sur l'IMT;
- Une formation sur la façon de trouver de l'IMT locale et de la tenir à jour;
- Tout ce dont ils ont besoin, c'est un AIMT; ainsi, il ne serait plus nécessaire de former tout le monde;
- Des exposés périodiques uniquement pour se tenir à jour, pas une véritable formation;
- Comment trouver de l'IMT spécifique;
- Les perspectives d'emploi pour les principales professions/dans les secteurs en croissance;
- Une formation sur le nouveau Système de paie ministériel;
- Connaître le rôle de l'AIMT et le processus à suivre pour obtenir de l'information;
- Une formation sur la façon de conseiller les gens pour qu'ils trouvent eux-mêmes de l'IMT;
- Une formation sur la façon de suivre les tendances de l'IMT.

Dans les CRHC, seules quelques personnes affirment que ce sont toujours les mêmes qui reçoivent de la formation et, en particulier, que ceux et celles qui occupent des postes par intérim n'en bénéficient jamais. De nombreux employés déclarent que le temps est un gros problème pour ce qui est d'obtenir de l'IMT. Ils n'ont tout simplement pas le temps de se tenir à jour avec toutes les pressions qu'ils subissent.

Voici les éléments en regard desquels le personnel des tiers fournisseurs de services se dit intéressé :

- Des ateliers trimestriels pour l'aider à se tenir à jour/sessions de mise à jour;
- Une formation sur la meilleure façon de se tenir à jour;
- Tout serait utile/ateliers généraux sur l'IMT;
- Une formation sur Internet;
- Une formation sur les tendances de l'IMT/secteurs en croissance/analyse;
- Une formation sur la façon d'interpréter les résultats (par exemple, quel emploi tombe dans quelle catégorie);
- Comment avoir accès à l'IMT;
- Une journée d'orientation sur le CIRC/sur le marché des emplois/les guichets;
- Des sessions avec des représentants du secteur industriel afin de savoir quels sont les besoins de diverses industries/sessions sur l'emploi à l'étranger, les emplois disponibles et futurs;
- Une formation sur les sources locales d'IMT;
- Une formation sur la façon de trouver de l'information sur des professions spécifiques;
- Des rencontres avec le personnel des CRHC seraient utiles pour discuter et partager l'information;
- Une formation sur la façon d'utiliser l'IMT pour aider les clients/sur les outils disponibles (logiciel Choix, etc.).

Certains employés des tiers fournisseurs de services dans les bureaux d'extension estiment qu'ils devraient avoir accès aux mises à jour et à la formation dont bénéficie le personnel des CRHC.

Il est intéressant de constater que les conseillers des tiers fournisseurs de services ont mentionné plus fréquemment avoir reçu une formation utile sur l'IMT que ceux des CRHC, 57 p. 100 d'entre eux déclarant avoir reçu une formation sur l'IMT comparativement à 20 p. 100 du personnel des CRHC.

4.5.2 Satisfaction du client à l'égard de la disponibilité de l'information sur le marché du travail

Comme le montre le tableau 26, les participants sont généralement satisfaits de l'IMT mise à leur disposition dans les bureaux locaux. Une plus forte proportion de clients se disent satisfaits de l'information disponible sur le marché du travail local; ils le sont moins lorsqu'il s'agit de l'information sur le marché de l'emploi provincial ou national.

Tableau 26
Satisfaction des participants à l'égard de la disponibilité de l'IMT, selon la région

	Pourcentage de ceux qui sont très satisfaits[1]				
	Avalon	**Centre**	**Ouest**	**Labrador**	**TOTAL**
Votre satisfaction à l'égard de l'information de votre CRHC sur le marché de l'emploi dans votre région	65 %	66 %	69 %	61 %	66 %
Votre satisfaction à l'égard de l'information de votre CRHC sur le marché de l'emploi provincial	56 %	59 %	59 %	40 %	57 %
Votre satisfaction à l'égard de l'information de votre CRHC sur le marché de l'emploi national	54 %	58 %	55 %	29 %	56 %

[1] Définis comme étant ceux dont la cote de satisfaction est de 8 ou plus sur une échelle de 0 (pas du tout) à 10 (très satisfait).

5. Pertinence et convenance des PEMS

5.1 Conformité à la législation sur l'AE, aux priorités des gouvernements provincial et fédéral, ainsi qu'aux priorités nationales et régionales de DRHC

L'application des PEMS étudiées dans cette évaluation (PCE, SSC et ATI) a été faite de façon absolument conforme aux lignes directrices nationales. En fait, alors même que l'EDMT précise que le Comité de gestion doit prévoir des examens pour vérifier la pertinence des PEMS et les modifier afin qu'elles répondent mieux à la situation locale, aucune révision de ce genre n'a eu lieu. Par conséquent, on continue à appliquer le programme des PCE, des SSC et de l'ATI comme on le faisait avant l'entrée en vigueur de l'EDMT[40], en respectant les lignes directrices nationales[41].

Selon les informateurs clés (tant au niveau fédéral que provincial), ces prestations d'emploi sont appropriées, compte tenu de la situation de la province, et il n'est pas nécessaire de faire d'importantes modifications. On estime généralement que les outils offrent suffisamment de flexibilité pour qu'on puisse les utiliser partout à bon escient.

Voici l'opinion des informateurs clés quant aux trois mesures :

- Plusieurs informateurs estiment que les SSC et l'ATI constituent d'excellents outils qui ont fait leurs preuves, mais qui sont actuellement sous-utilisés dans la province. En particulier, dans certaines régions nettement défavorisées du point de vue économique, on limite le recours à ces prestations d'emploi, qui sont conçues pour répondre aux possibilités émergentes. Selon plusieurs informateurs, il faudrait améliorer la promotion de ces outils, de façon à en maximiser l'utilisation.

- Les informateurs et certains parrains (dans les études de cas) considèrent que les PCE constituent une amélioration par rapport aux anciennes interventions par « projet ». On considère notamment que l'utilisation de cet outil dans un environnement de cogestion est une grande amélioration par rapport à la création d'emplois en trompe-l'oeil du passé, et ce, pour trois raisons :

- **accent sur le développement économique**. Lors de l'examen des propositions de projets, on met davantage l'accent sur les possibilités de développement économique et de développement des infrastructures. Même s'il arrive que les projets ne présentent aucun avantage à court terme pour les participants, le développement de l'économie locale, en cas de réussite, peut offrir des avantages pour les collectivités et les personnes qui en font partie.

---

[40] Bien que ces PE diffèrent de ce qui était offert avant le remplacement de la *Loi sur l'assurance-chômage* par la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[41] *Assurance-emploi, Partie II, Trousse des prestations d'emploi et mesures de soutien*, mars 1996.

- **combattre le cycle de la dépendance envers l'AE.** Les informateurs constatent que, étant donné que les revenus tirés des PCE ne sont pas assurables et qu'ils sont parfois minimes (selon le taux de prestations du participant), le phénomène qui consiste à participer à un projet chaque année tend à perdre de l'ampleur à cause de l'attrait de moins en moins grand des projets[42]. Le parrain d'une organisation qui collabore à des projets de DRHC depuis plusieurs années a fait remarquer que deux des récents participants ont demandé du temps libre pour une entrevue d'emploi. Lors des projets précédents, les participants ne cherchaient pas d'emploi se contentant d'établir leur admissibilité aux prestations grâce à leur expérience de travail dans le cadre du projet. Dans un autre cas, quatre personnes ont dû être remplacées quand elles ont trouvé de l'emploi.

- **contribution des parrains.** Selon les informateurs, la contribution exigée des parrains les dissuade fortement de présenter des projets en « trompe-l'œil ». C'est d'autant plus vrai que, dans un environnement cogéré, il est impossible pour un parrain d'obtenir du financement auprès d'une autre agence gouvernementale en guise de « contribution ».

Néanmoins, certains informateurs demeurent sceptiques quant à la valeur des projets de création d'emploi, tant du point de vue du développement économique que de l'amélioration des possibilités d'emploi pour les clients.

5.2 Insistance sur les possibilités du marché du travail et le développement économique

Les informateurs clés soulignent également que l'on met de plus en plus l'accent sur les possibilités du marché du travail grâce aux projets de partenariats pour la création d'emploi et aux Partenariats locaux sur le marché du travail (PLMT). On considère qu'un grand nombre de ces investissements sont à long terme plutôt qu'à court terme. De même, dans les collectivités où l'on n'a pas encore réussi à trouver des possibilités de développement économique futur, les projets qui permettent de maintenir ou d'améliorer l'infrastructure existante sont soutenus afin de préserver une base à partir de laquelle on pourra bâtir à l'avenir.

On a demandé aux répondants de l'enquête auprès du personnel de première ligne de dire dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'affirmation suivante : « *Les programmes d'emploi offerts sont plus appropriés à votre marché du travail local qu'avant l'entrée en vigueur de l'EDMT* ». Plus de la moitié des répondants étaient d'accord avec cette affirmation, plus précisément 52 p. 100 du personnel des CRHC et 60 p. 100 de celui des tierces parties. De nombreux répondants ont déclaré que, selon eux, il serait nécessaire de mettre encore plus l'accent sur le développement économique local à cause de la grande pauvreté des marchés du travail locaux.

---

[42] De même, DRHC informe les parrains qui collaborent « fréquemment » qu'on s'attend à ce qu'ils évitent de reprendre un participant qui a pris part à un projet précédent.

Interrogés sur leur connaissance des projets de PEMS liés au développement économique, la plupart des employés de première ligne (87 p. 100) étaient en mesure de donner des exemples d'initiatives reliées au développement économique local.

5.3 Pertinence par rapport aux besoins particuliers des personnes en chômage

Les employés de première ligne interviewés soulignent qu'il y a des lacunes dans la façon dont on répond aux besoins des personnes en chômage. Quand on leur demande s'ils sont d'accord avec l'affirmation suivante : « La variété des programmes et des soutiens offerts dans le cadre de l'EDMT répond aux besoins des personnes en chômage », 40 p. 100 seulement des conseillers des CRHC et 30 p. 100 de ceux des tierces parties sont d'accord. De plus, lorsqu'on questionne les conseillers sur l'existence de lacunes dans la façon dont les PEMS répondent actuellement aux besoins des Terre-Neuviens en chômage, presque tous en donnent des exemples. La lacune de loin la plus fréquemment signalée est qu'ils sont actuellement incapables d'aider les gens qui ne sont pas admissibles à l'AE et qui n'ont pas le statut d'anciens prestataires réadmissibles. Nombreux sont ceux qui affirment que certains groupes ont des besoins particuliers, dont les jeunes, les parents qui retournent au travail, les travailleurs blessés qui veulent se recycler et les personnes handicapées. Les conseillers mentionnent également qu'ils ne peuvent pas faire grand-chose pour les travailleurs déplacés dont le niveau de scolarité est faible, et qu'il n'y a pas suffisamment d'argent dans le Fonds d'intégration pour faire tout ce qui serait nécessaire afin d'aider les personnes handicapées. Les conseillers soulèvent encore ici le problème des mesures financières qui découragent les BAS de suivre une formation. Enfin, certains conseillers mentionnent qu'ils ne peuvent plus aider les gens qui se trouvent dans des emplois sans lendemain, en particulier ceux qui occupent des postes à temps partiel mal rémunérés.

À la question de savoir ce qu'il serait possible de faire pour corriger ces lacunes, la plupart suggèrent qu'il faudrait prévoir un financement distinct pour les clients non admissibles à l'AE et, au minimum, des mesures de soutien comme le counselling et des clubs de recherche d'emploi ouverts à tous. Selon d'autres, la période pendant laquelle une personne est considérée comme un ancien client réadmissible devrait être prolongée. On suggère également de mettre en place davantage de programmes destinés à la jeunesse, plus de programmes de FBA et d'alphabétisation, et d'investir davantage d'argent dans le Fonds d'intégration. Une autre priorité qui a été suggérée serait d'éliminer les éléments de dissuasion qui touchent les BAS.

Au cours des interviews auprès des informateurs clés, on a abordé ce problème sous un autre angle. Les questions relatives à l'admissibilité n'ont pas fait l'objet de discussions approfondies, mais on leur a demandé si, à leur avis, le fait d'accorder plus d'attention au développement économique et aux secteurs économiques stratégiques dans le contexte de cogestion faisait en sorte que l'on s'attachait moins à satisfaire les besoins des clients. Ils ont affirmé de façon constante que cela ne les inquiétait pas pour deux raisons :

- l'insistance sur les secteurs économiques en expansion permet de donner aux clients les compétences et l'expérience dont on pense qu'ils auront besoin à l'avenir;

- les cibles prévues dans les plans d'action des secteurs prioritaires ont été, du moins jusqu'à ce jour, fixées à un niveau très modeste et permettent malgré tout d'approuver des propositions importantes d'investissement à l'extérieur de ces secteurs.

5.4 Langue de choix

Un seul des répondants à l'enquête auprès des participants nous a signalé que la langue dans laquelle il était le plus à l'aise était une autre langue que l'anglais. Cette personne, dont la langue maternelle était le français, a été servie dans cette langue.

6. Conclusions

Les conclusions de l'évaluation formative sont présentées dans ce chapitre sous trois rubriques correspondant aux questions examinées :

- la pertinence continue des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) dispensées dans le cadre de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail;
- la conception et la mise en œuvre des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) dispensées dans le cadre de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail;
- le succès des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) dispensées dans le cadre de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail.

6.1 Pertinence

Les questions de pertinence que nous avons retenues pour cette évaluation portent sur la mesure dans laquelle les PEMS tiennent compte :

- des exigences réglementaires de la législation sur l'AE;
- des priorités des gouvernements fédéral et provincial;
- des besoins des clients;
- des priorités locales de développement économique.

Conformité à la législation sur l'AE

Les PEMS dispensées en vertu de l'Entente respectent les dispositions de la législation sur l'AE, ainsi que les conditions pertinentes découlant des directives d'orientation du gouvernement du Canada. Ni la conception, ni le mode de prestation des PEMS n'ont subi de changement majeur après l'entrée en vigueur de l'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail*.

Conformité aux priorités des gouvernements fédéral et provincial

En ce qui concerne les PEMS, la priorité du gouvernement du Canada est de fournir de l'aide aux prestataires d'AE actifs[43] afin de faciliter leur retour au travail.

Le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador endosse cette priorité, tout en cherchant à répondre aux siennes :

- s'assurer que les anciens prestataires réadmissibles ont le même accès aux PEMS que les clients actuels de l'AE;
- faire en sorte que les dépenses relatives aux PEMS soient conformes aux priorités et aux initiatives de développement économique du gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, ainsi que des Conseils de développement économique régional (CDER) de la province, et qu'elles en soient le complément;
- améliorer la capacité et l'aptitude du gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador à servir ses citoyens dans le domaine des programmes d'emploi ainsi que du développement économique et social.

Dans l'approche de cogestion, il ressort nettement que chacun des gouvernements a réussi à maintenir ses propres priorités.

La priorité du gouvernement du Canada est dictée par la *Loi sur l'assurance-emploi*. En vertu de l'Entente, DRHC reste soumis à cette législation.

Selon des informateurs clés, le processus de cogestion a permis à la province d'améliorer de plusieurs façons sa capacité de respecter ses priorités :

- le processus de planification des activités comporte, au niveau provincial et sous-provincial, des cibles pour les anciens prestataires réadmissibles, et les divers secteurs industriels;
- les représentants du gouvernement provincial qui siègent au sein des comités locaux d'évaluation des projets examinent la conformité des projets proposés par rapport aux priorités économiques et sociales de la région;
- le personnel du ministère provincial du Développement des ressources humaines et de l'Emploi a reçu de la formation relative au processus de détermination des besoins de services (DBS) afin d'améliorer le processus de renvoi des anciens BAS réadmissibles vers DRHC. Cela permet également d'améliorer leur capacité à aider d'autres personnes en chômage qui ne sont pas admissibles aux PEMS.

---

[43] Définis comme étant ceux dont la demande de prestation est active, ainsi que ceux qui répondent aux exigences de réadmissibilité de la législation sur l'AE.

Conformité aux besoins des clients

Au cours de l'évaluation, nous avons pu relever des avantages à court terme au chapitre de l'emploi après le projet dans le cas des bénéficiaires des Subventions salariales ciblées (SSC) et de l'Aide au travail indépendant (ATI), ce qui donne à penser que l'on a répondu aux besoins de ces clients. Cette impression est également corroborée par l'opinion des informateurs clés et le degré élevé de satisfaction des participants envers le programme et l'expérience vécue.

Les participants à des projets de Partenariats pour la création d'emplois (PCE) n'ont pas réalisé de gains du point de vue de l'emploi à court terme une fois leur intervention terminée. Selon les informateurs clés, on ne s'attendait pas vraiment à ce qu'ils réalisent des gains. L'objectif principal des PCE était, à leur avis, de soutenir les initiatives de développement économique et de permettre aux participants de toucher un revenu à court terme. Les nouvelles compétences et expérience que pouvaient acquérir les participants étaient généralement considérées comme moins prioritaires. La question de savoir si les PCE se révèlent efficaces pour stimuler le développement économique n'avait pas à être analysée dans le cadre de cette évaluation.

Conformité aux priorités locales de développement économique

Les données de l'évaluation donnent à penser que les priorités locales en matière de développement économique ont une grande importance en ce qui concerne les dépenses relatives aux PEMS. Ainsi que nous l'avons déjà souligné, cette évaluation n'avait pas pour objet d'examiner dans quelle mesure ces priorités ont été respectées. Cependant, il ne fait pas de doute qu'on s'y est appliqué :

- les plans d'activités (provinciaux, du district et locaux) précisent des cibles particulières pour chacun des secteurs prioritaires. Des processus sont en place pour vérifier si l'on a atteint les cibles et faire rapport au comité de gestion provincial et aux comités de gestion de district des écarts par rapport aux plans;

- l'APECA, le ministère du Développement et du Réaménagement rural, le ministère de l'Éducation, ainsi que les Conseils de développement économique régional participent aux réunions des comités de gestion de district, tout comme aux comités locaux d'évaluation des projets.

6.2 Conception et application

Les sujets abordés dans cette évaluation quant à la conception et à l'application sont les suivants :

- l'importance de la coordination entre le gouvernement du Canada et celui de Terre-Neuve et du Labrador;

- l'attention accordée aux réalités locales dans l'application des PEMS;
- la pertinence des données administratives utilisées aux fins de l'évaluation et du suivi;
- les caractéristiques des clients et les cibles.

Bien que tous ces éléments aient été prévus, l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail laisse la place à beaucoup d'innovation, de souplesse et de responsabilité à l'échelon local et à celui du district. Les ressources affectées à l'évaluation ne permettaient pas de faire un examen approfondi des variations qui en ont découlé.

Coordination entre les gouvernements fédéral et provincial

L'opinion des informateurs clés est généralement très positive quant à l'importance et au succès de l'approche de cogestion dans le cadre de l'Entente. Ils signalent, en particulier :

- la valeur du processus de planification des activités qui a été adopté au niveau de la province et du district;
- la connaissance plus approfondie que chaque palier de gouvernement possède aujourd'hui de leurs programmes et priorités respectifs;
- le processus décisionnel par consensus auquel ont recours les comités de gestion de la province et du district ainsi que certains comités locaux d'évaluation des projets;
- l'intégration de plus en plus grande de la formation du personnel des deux paliers de gouvernement;
- le renforcement du partenariat entre les deux paliers de gouvernement en ce qui concerne les programmes non prévus dans l'Entente, comme le Fonds du Canada pour la création d'emplois, les Mesures d'adaptation et de restructuration des pêches (MARP), ainsi que les programmes d'emploi d'été.

Les points négatifs de la cogestion et de la coordination qui s'y rattache portent notamment sur les éléments suivants :

- les retards dans l'établissement définitif des budgets opérationnels attribués au processus de planification des activités;
- la nécessité de réaffecter les budgets en raison de l'engagement insuffisant ou excédentaire des fonds disponibles dans certaines enveloppes budgétaires;
- les difficultés initiales éprouvées par le gouvernement de Terre-neuve et du Labrador, qui avait besoin de se donner les moyens de remplir son rôle conformément à l'Entente;

- l'impression que la cogestion est un mécanisme temporaire devant être remplacé par le transfert à moyen terme des programmes d'emploi au gouvernement de Terre-neuve et du Labrador.

Attention accordée aux réalités locales

Selon les informateurs clés, les comités locaux d'évaluation des projets ont permis d'améliorer la contribution aux décisions relatives à la mise en œuvre de projets dans le secteur local.

Pertinence des données administratives

L'information relative aux PEMS est consignée dans deux systèmes électroniques distincts. Dans les CRHC, le personnel utilise le SNSE pour recueillir l'information pertinente, tandis qu'à l'extérieur, les conseillers des tiers fournisseurs de services ont recours au Système de suivi de l'adaptation du client (SSAC). La base du SSAC contient des données qui sont téléchargées périodiquement à partir du SNSE, de façon à ce que les conseillers des sites tiers puissent avoir accès aux antécédents du client de la même façon que les employés des CRHC.

On utilise les données du SNSE et du SSAC pour établir un ensemble de données sur les résultats, qui comprend des données de l'AE et de l'information contenue dans les plans d'action et les suivis afin de déterminer quels clients sont effectivement retournés au travail et de calculer les économies qui en découlent au titre de l'AE. L'ensemble des résultats est alors traité par l'administration centrale régionale en vue de produire des rapports régionaux sur l'atteinte des cibles.

Le système actuel constitue une base valable permettant de suivre les clients qui bénéficient des PEMS. En le combinant aux fichiers de l'AE, il est possible de dresser une liste adéquate de clients. Cependant, le système actuel de gestion des données comporte deux défauts graves.

- Les succès (clients retournés travail) enregistrés dans les données ne correspondent pas à l'expérience réelle des clients, mesurée selon les résultats de l'enquête de suivi réalisée au cours de l'évaluation. Le calcul des succès d'après les données de l'AE (clients ayant repris le travail pendant leur période de prestations d'AE) est beaucoup plus précis que ceux qui sont basés sur la seule information enregistrée par les conseillers.

De nombreux clients bénéficiant des SSC ne figurent pas dans les données en raison du fait que DRHC paie directement les employeurs et non les clients eux-mêmes, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de signer un contrat avec ces derniers. Ce problème surgit le plus fréquemment lorsque des employeurs accueillent plusieurs personnes dans le cadre du programme. Dans l'ensemble de la province, on dispose de données sur 46 p. 100 des participants aux SSC, alors que dans le district d'Avalon, ce pourcentage est de 32 p. 100.

Caractéristiques des clients et cibles

L'Entente fixe des cibles pour les secteurs prioritaires et les bénéficiaires d'aide sociale (BAS) qui répondent aux critères d'admissibilité de la législation sur l'AE. Au cours des deux premières années d'application de l'Entente, ces cibles étaient fixées à un niveau relativement modeste. Celles-ci ont guidé les comités de gestion de district, ainsi que les comités locaux d'évaluation des projets et le personnel de DRHC, tout comme les tiers chargés de dispenser des services en vertu d'un contrat. Cependant, selon les informateurs clés, l'établissement de cibles peu élevées n'a donné lieu à aucun changement important par rapport à la situation antérieure. On constate notamment que les propositions de projet, ainsi que les demandes des participants étaient généralement évaluées d'après leur mérite plutôt qu'en fonction des cibles établies.

Pour l'année financière 1999-2000, les cibles relatives aux BAS ont été portées au double de ce qu'elles étaient en 1998-1999. Il sera probablement plus difficile de les atteindre et cela nécessitera une certaine coordination au niveau opérationnel entre DRHC et le ministère des Ressources humaines et de l'Emploi (RHE). Le personnel de RHE dans toute la province a reçu de la formation pour être en mesure de s'acquitter de sa responsabilité, qui consiste à identifier les BAS admissibles et à les diriger vers DRHC.

6.3 Succès

Dans l'évaluation, on a utilisé les éléments suivants comme mesure de succès :

- l'expérience d'emploi à court terme des participants à la suite de leur intervention dans le cadre du programme;
- l'efficacité de la gestion de cas;
- la satisfaction des participants ainsi que des employeurs et des parrains;
- la mesure dans laquelle l'expérience des BAS diffère de celle des autres participants;
- l'atteinte relative des cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE.

Emploi à court terme à la suite de la participation au programme

Selon l'échantillon des 1 494 participants ayant fait l'objet d'une enquête au cours de cette évaluation, ceux-ci ont travaillé en moyenne 49 p. 100 du temps depuis la fin de leur intervention. Ce chiffre varie considérablement selon le type d'intervention :

- les bénéficiaires de l'ATI ont réussi à exploiter leur entreprise ou ont été employés 89 p. 100 du temps depuis la fin du financement de DRHC;

- les prestataires des SSC ont travaillé 64 p. 100 du temps depuis que leur subvention salariale a pris fin;

- les participants aux PCE ont été employés 46 p. 100 du temps depuis la fin de leur projet.

Selon les modèles de régression statistique, l'emploi postérieur au programme est plus élevé qu'on aurait pu le prévoir dans le cas de l'ATI et des SSC. Les modèles sont rajustés en fonction d'autres caractéristiques mesurables connues pour leur influence sur le succès au chapitre de l'emploi (p. ex., âge, niveau de scolarité, expérience antérieure sur le marché de l'emploi, etc.) mais ne tiennent pas compte du biais de sélection. On a eu recours à des modèles distincts pour les hommes et les femmes. Ces modèles ont permis de faire certaines constatations :

- les bénéficiaires de l'ATI ont exploité leur entreprise ou été employés pendant une période encore plus longue (plus de 35 points de pourcentage) que celle que l'on aurait pu prévoir en se fondant sur leurs autres caractéristiques (36 points de pourcentage chez les hommes et 39 chez les femmes).

- les hommes bénéficiant des SSC ont également été employés pendant une plus longue période (26 points de pourcentage de plus) que ce que prévoyaient les modèles. Dans le cas des participants, la durée de l'emploi postérieur au programme est évalué à 6 points de pourcentage de plus que celle à laquelle on se serait attendu. Ces résultats ne sont pas statistiquement significatifs.

Le résultat de l'expérience postérieure au programme chez les participants aux PCE se rapproche davantage de ce que l'on aurait pu prévoir d'après leurs autres caractéristiques. On estime que les participants de sexe masculin ont été employés quelque 12 points de pourcentage de plus pendant la période postérieure au programme que le temps prévu selon le modèle, tandis que les femmes ont été employées 9 points de pourcentage de moins.

De par leur nature même, toutes les données ci-dessus sont à court terme, la plupart des participants ayant été interrogés dans l'année qui a suivi la fin de leur programme. Il est probable que cette courte période explique, les résultats, du moins en partie. En particulier, les bénéficiaires de l'ATI continueront probablement à exploiter leur entreprise à la fin de leur subvention, et de nombreux employeurs qui profitent des SSC maintiendront en poste les participants au terme du programme. Par conséquent, les participants à ces deux types d'intervention auront probablement de bons résultats à court terme. Par contre, pratiquement tous les participants aux PCE se retrouveront en chômage à la fin de leur projet, et on s'attend à des résultats peu reluisants du point de vue de l'emploi à court terme à la suite du projet.

Efficacité de la gestion de cas

Lors de cette évaluation, nous n'avons pas examiné en profondeur le processus de gestion de cas et son efficacité. Cependant, les renseignements obtenus nous permettent de tirer les conclusions suivantes :

- 64 p. 100 des employés des CRHC estiment que la méthode actuelle de gestion de cas est très efficace, comparativement à 32 p. 100 seulement du personnel des tiers fournisseurs de services;

- le « plan d'action » que les participants doivent rédiger n'est pas considéré, en rétrospective, comme un processus valable. Douze pour cent seulement des participants examinés se souviennent d'en avoir préparé un;

- les participants sont généralement satisfaits de la qualité des services des CRHC ou des bureaux d'extension, 80 p. 100 ayant coté leur degré de satisfaction à 8 ou plus sur une échelle de 0 à 10.

Satisfaction des participants et des employeurs

Les participants se déclarent satisfaits du personnel et des services de DRHC, mais moins satisfaits de l'expérience acquise lors du projet :

- 80 p. 100 sont très satisfaits[44] de la qualité du service reçu;

- 72 p. 100 sont très satisfaits de la variété des services disponibles;

mais seulement

- 47 p. 100 attribuent une cote semblable à la pertinence du travail par rapport à leurs objectifs de carrière;

- 28 p. 100 estiment que le programme a été très utile pour les aider à trouver du travail.

Les employeurs et les parrains sont très satisfaits de tous les aspects du programme :

- 76 p. 100 sont très satisfaits de la compétence des participants;

- 89 p. 100 sont très satisfaits de l'administration de DRHC;

- 81 p. 100 donnent une cote très élevée à la valeur du travail des participants.

Succès des bénéficiaires d'aide sociale

Les modèles de régression du pourcentage de temps travaillé après le programme indiquent que les BAS ont, d'une certaine façon, moins de succès que les personnes ayant, par ailleurs, des caractéristiques semblables. Cependant, ces effets étaient faibles (13 points de pourcentage chez les hommes et 7 points chez les femmes).

---

[44] 8 ou plus sur une échelle de 0 à 10.

Dans l'évaluation, on compare l'expérience des « anciens prestataires réadmissibles » à celle des autres participants afin de répondre à cette question. Vers la fin, on a cependant mis en doute la validité de l'indicateur « anciens prestataires réadmissibles » dans les données administratives de DRHC.

Cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE

Les données administratives de DRHC indiquent que les cibles d'emploi et d'économie au titre de l'AE ont été atteintes. Selon l'évaluation, l'estimation que fait DRHC des « retours au travail » est faible si l'on se fie aux données recueillies auprès des participants ayant fait l'objet de l'enquête. Les SSC, l'ATI et les PCE ne contribuent pas beaucoup aux économies réalisées au titre de l'AE d'après les données administratives de DRHC.